

## CAPÍTULO II

### LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA UNIVERSIDAD: UN ESTUDIO EXPLORATORIO DESDE LA PERSPECTIVA DE LA SATISFACCIÓN MANIFESTADA POR EL ESTUDIANTE

Rafael Periañez Cristóbal  
*Universidad de Sevilla*

#### 1. INTRODUCCIÓN

El presente artículo ha sido elaborado como resumen de nuestro trabajo de Tesis Doctoral que llevaba por título *"La Medición de la Calidad de la Enseñanza en la Universidad: Una aproximación desde la perspectiva de la satisfacción manifestada por el estudiante"*. Con dicho estudio intentamos profundizar en el mejor conocimiento de un fenómeno que, por otra parte, ha constituido una de las líneas maestras de investigación permanente en el Departamento de Administración de Empresas y Marketing de la Universidad de Sevilla al que nos hallamos adscrito. Son muchos los trabajos que desde hace años vienen realizando diversos profesores de nuestro Departamento y que tienen como eje central la búsqueda de los máximos niveles de eficacia y eficiencia en el funcionamiento de las Administraciones Públicas. Como no podía ser de otro modo, dichos trabajos de investigación han tenido en no pocas ocasiones como referente más directo los servicios constitutivos de la misión asignada por la sociedad a las instituciones universitarias de naturaleza pública. El objetivo último de tales actividades no ha sido otro que intentar instaurar una cultura de mejora continua en la ejecución del trabajo que a los docentes nos compete en el seno de la institución universitaria. Quizás como consecuencia parcial de esta inquietud centrada en la excelencia, debe ser entendida la creación en nuestra Universidad del denominado "Vicerrectorado de Calidad", presidido por el que fuera hasta su creación el Director de nuestro Departamento, el Profesor Dr. D. Emilio P. Díez de Castro, a la sazón, director del trabajo de investigación cuyo resumen ahora presentamos.

La publicación que recogía la investigación realizada<sup>1</sup> aparecía dividida en seis capítulos. En el primero de ellos, bajo el título "Enseñanza superior y TQM", intentábamos situar la materia objeto de estudio en el contexto del moderno enfoque de Gestión de la Calidad. Entre las premisas conceptuales básicas de dicho enfoque se cuenta la necesidad de que las organizaciones (sean públicas o privadas) diseñen y pongan en marcha estructuras y procesos que

---

<sup>1</sup> Periañez, R. (1999). *Satisfacción del Estudiante y Calidad Universitaria*. Vicerrectorado de Calidad. ICE. Universidad de Sevilla.

tengan la vista puesta en la consecución de los máximos niveles de satisfacción de sus clientes internos y externos al menor coste posible. Se entiende que sólo así resulta viable alcanzar de manera persistente en el tiempo otras metas organizacionales y, finalmente por encima de todas ellas, la misma subsistencia de la organización en el largo plazo. Conscientes de ello, en este primer capítulo hacíamos un rápido repaso a los contenidos básicos del enfoque de la Calidad Total para centrarnos, en última instancia, en resaltar la relevancia que el mismo posee para las organizaciones modernas en general y, de un modo muy específico, para las instituciones dedicadas a la enseñanza superior.

El segundo de los capítulos se dedicaba a describir la metodología utilizada en la investigación para hacer en los siguientes un exhaustivo comentario de los resultados obtenidos con ella respecto de los distintos ámbitos del servicio universitario: Labor de los Profesores, Programación Docente de las Asignaturas, Centro y Titulación y, por último, Aspectos Supra-Centro. En la parte final del capítulo sexto se incluía un resumen de los hallazgos realizados, al tiempo que se describían de manera abreviada las conclusiones más relevantes.

A los efectos del resumen que ahora nos ocupa, seguiremos un esquema que comenzará por acotar la cuestión objeto de estudio así como el marco teórico desde el cual nos acercamos a la investigación de la misma. Seguidamente detallaremos los objetivos perseguidos y la metodología utilizada, para finalmente detenemos a comentar de manera resumida las principales conclusiones del estudio, así como las líneas de trabajo que con él se abrían para futuras investigaciones.

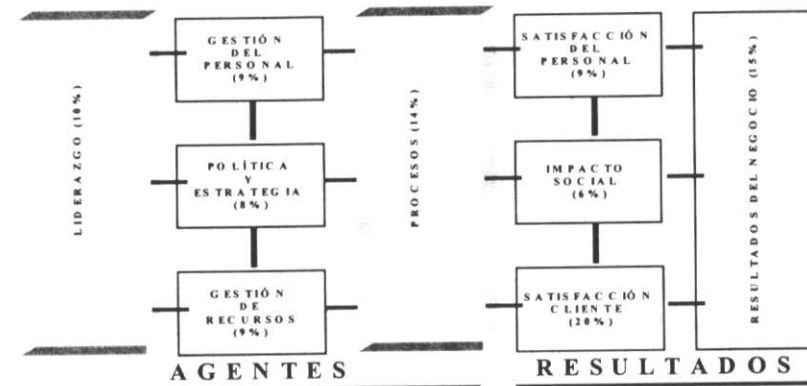
## 2. CUESTIÓN OBJETO DE ESTUDIO Y MARCO TEÓRICO DE ANÁLISIS

Nuestro trabajo profundizaba en el conocimiento de la problemática asociada a la medición de los niveles de calidad del servicio prestado por la Universidad como elemento esencial para la implantación de una estrategia de mejora continua en el seno de esta institución. La trascendencia del problema creemos que queda fuera de toda duda si consideramos que resulta materialmente imposible avanzar en la excelencia sin tener información fiable sobre los logros alcanzados con relación a tres cuestiones esenciales:

- 1º. Las expectativas de los clientes internos y externos.
- 2º. Las áreas en las que se genera de manera más determinante la percepción de calidad de servicio.

3º. La incidencia de los procesos internos de gestión en la consecución de altos niveles de excelencia. Para obtener esta información, los procesos periódicos encaminados a la realización de mediciones fiables se configuran como herramientas de las que resultaría una temeridad prescindir.

**FIGURA 2**  
Modelo propuesto por la EFQM



Desde las múltiples perspectivas a partir de las cuales podría haberse abordado el problema de la medición, consideramos oportuno utilizar como marco general de nuestra investigación el modelo de autoevaluación propuesto por la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM). La elección de este marco teórico quedaba sobradamente justificada sólo con la consideración del enorme impacto que dicho modelo está teniendo para el conjunto de las organizaciones europeas. Pero, además, el mismo esquema de autoevaluación propuesto en el Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades Españolas incluía recomendaciones explícitas sobre la conveniencia de su uso en las instituciones dedicadas a la enseñanza superior.

El modelo propugnado por la EFQM (figura 1) parte de la hipótesis de que el seguimiento de una estrategia organizacional hacia la Calidad Total debe concretarse necesariamente en la consecución de unos resultados (parte derecha de la figura) que, a su vez, tienen su origen en varios elementos agentes (recuadros situados en el lado izquierdo de la figura). La satisfacción del cliente interno y externo, un positivo impacto social y unos resultados satisfactorios del negocio surgen así como consecuencia del ejercicio del liderazgo adecuado, de una gestión acertada de los recursos humanos y materiales, de una política y una estrategia organizacional centrada en la mejora continua y, finalmente, de unos procesos internos configurados para hacer posible la consecución de los objetivos establecidos.

Aunque una completa evaluación de la calidad alcanzada por una organización requeriría de la consideración pormenorizada de las nueve variables, cada una de ellas por separado puede proporcionarnos una aproximación pertinente al concepto analizado, aunque desde perspectivas tan diferentes como complementarias. Si atendemos a la ponderación que se otorga a cada una de las variables para la obtención del Premio Europeo, repararemos en que la más valorada es precisamente la que mide el grado de satisfacción de los clientes externos de la organización, con un 20% de la puntuación global. Este hecho tuvo una gran incidencia a la hora de acotar nuestra investigación. Si la satisfacción del cliente era la variable más determinante, no resultaba descabellado pensar que las aproximaciones al constructo "Calidad" realizadas a partir de ella serían las que más se ajustaran a la realidad estudiada.

Sin embargo, dada la naturaleza específica de la institución que pretendíamos analizar, decir que nos íbamos a centrar en el análisis de la satisfacción del cliente no era suficiente. El servicio que la Universidad suministra como output a su entorno tiene múltiples receptores. En el intento de ser más precisos, cabría decir mejor que las organizaciones dedicadas a la enseñanza superior poseen una variada gama de "stakeholders" con características bien diferenciadas, aspiraciones no siempre coincidentes y, más aún, con temporalidades bien distintas en cuanto al momento en que se benefician de la actividad universitaria. Los estudiantes, sus familias, las empresas y hasta el conjunto de la ciudadanía son sin duda agentes interesados en que la Universidad desarrolle su labor de manera tal que puedan verse cumplidas todas sus expectativas.

Son muchos los autores que han puesto de relieve este problema al intentar determinar cuál debería ser la población objetivo. Frente a opiniones eclécticas como las de Ensby y Mahmoodi<sup>2</sup> que entienden que todos y cada uno de los agentes citados deberían ser entendidos como clientes, otros como Sirvanci<sup>3</sup> descartan, por ejemplo, que el alumno tenga tal consideración, o al menos que la tenga en la generalidad de los casos. Finalmente, autores como Thomas, rechazan de plano la posibilidad de que el alumno sea considerado como cliente de la Universidad, al entender que sus apreciaciones están fuertemente sesgadas y que, por regla general, se le interroga sobre cuestiones de las que carece de información fidedigna.

Sin querer ahora ahondar en la polémica, entendemos que el "mercado" de las instituciones universitarias está integrado por muy diferentes individuos y entidades; deduciéndose de ello que a cada uno debe otorgársele un tratamiento

<sup>2</sup> Ensby, M. y Mahmoodi, F. (1997). Using the Baldrige award criteria in college classrooms. *Quality Progress*, Abril (85-91).

<sup>3</sup> Sirvanci, M. (1996). Are students the true customers of higher education?. *Quality Progress*, Octubre, (99-102).

específico que finalmente alcance una triple finalidad: captar del modo más preciso posible sus aspiraciones, traducir éstas a procesos organizacionales que les den cumplida satisfacción y, por último, diseñar esquemas de medición que sirvan para evaluar de manera fiable la incidencia de las acciones de gestión sobre las variaciones en esos índices de satisfacción

En nuestra opinión, los estudiantes que de manera inmediata reciben el servicio de la Universidad no son una excepción al planteamiento genérico anteriormente expuesto. Ellos son también parte interesada en el buen funcionamiento de la Universidad y, como mínimo, podría afirmarse que su nivel de satisfacción con el servicio recibido es un poderoso elemento que incide de manera directa en la creación de un clima que favorece o entorpece, según los casos, la obtención de buenos resultados en términos de formación. El error suele estar en pedirles que se pronuncien sobre cuestiones que desconocen, o en sacar de sus opiniones conclusiones que exceden del significado que objetivamente poseen.

En nuestro estudio seleccionamos, por tanto, como variable central la "satisfacción del cliente" y, dentro de la amplia y diversa "clientela" de la Universidad, creímos oportuno elegir al alumnado como población objetivo, en el entendimiento de que su nivel de satisfacción con relación al servicio recibido es un buen indicador de los niveles de calidad de éste. Insistimos en que es sólo un indicador; un indicador parcial y limitado si se quiere (por cierto, como cualquier otro que pudiera elegirse), pero indicador a fin de cuentas.

### 3. OBJETIVOS E ITINERARIO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

Delimitado el ámbito personal de nuestro estudio, detallaremos a continuación los objetivos perseguidos con la investigación:

1. Crear un instrumento eficaz para la captura de información primaria que pudiera servir de base al posterior proceso de medición.
2. Validar el instrumento creado, incidiendo de manera especial en su grado de fiabilidad y validez, entendidas ambas como la capacidad de la herramienta para suministrarlos, en primer lugar, datos con el mayor grado posible de consistencia interna y, finalmente, una imagen ajustada del constructo estudiado.
3. Confeccionar un modelo integrador en el que pudieran tener cabida consideraciones sobre los múltiples subsistemas implicados en el proceso y que nos permitiera obtener una representación simplificada pero coherente de la realidad objeto de estudio. Medición, evaluación y

apoyo a la toma de decisiones debían ser elementos clave a salvaguardar en el modelo finalmente elegido.

4. Extraer conclusiones, si fuera posible, en torno a los niveles presentes de satisfacción de los estudiantes así como sobre el modo en que éstos se generan.

Para cubrir estos cuatro objetivos diseñamos una estrategia de investigación que nos condujo al siguiente itinerario metodológico. En primer lugar, tratamos de identificar los aspectos más relevantes del constructo a los efectos de medir la satisfacción experimentada por el alumnado. Seguidamente, acometimos un proceso de agregación entre los factores identificados tratando de encontrar entre ellos similitudes y, consecuentemente, ámbitos homogéneos de estudio. En tercer lugar, diseñamos un modelo que, cumpliendo ciertos requisitos inexcusables, debía servir para contemplar individualizada y colectivamente cada uno de estos ámbitos. Sólo después de esta fase de planificación de la investigación se procedió a la captura de datos primarios y a su posterior procesamiento, con la intención de analizarlos pormenorizadamente y validar, si fuera posible, el instrumento utilizado. En última instancia, tratamos de extraer conclusiones sobre la naturaleza del fenómeno estudiado y sobre sus implicaciones para el diseño de una estrategia de mejora continua. Estos pasos nos servirán de guión para el resto del presente resumen, destacando con mayor detalle los contenidos de cada uno de ellos así como las incidencias de mayor relieve que se presentaron en el transcurso de la investigación.

### 3.1. Elementos a considerar en el constructo "satisfacción del estudiante"

Como ya dijimos, la primera labor consistió en la identificación y selección de los aspectos que deberían ser tomados en consideración al objeto de medir el nivel de satisfacción expresado por el alumno con el servicio que le prestaba la Universidad. Para efectuar este proceso acudimos a las recomendaciones que efectuaba el modelo EFQM con relación a los elementos que, como mínimo, debían ser considerados cuando se quisieran extraer conclusiones sobre los niveles de satisfacción de los clientes. Teniendo siempre presente que nuestra intención era recabar información blanda o subjetiva sobre la cuestión objeto de estudio, procedimos a trasladar dichas recomendaciones genéricas al contexto de la actividad universitaria, poniendo especial cuidado en aislar sólo aquellos aspectos que pudieran tener incidencia en lo que se refiere a la actividad del estudiante y, dentro de éstos, los que podían ser susceptibles de evaluación por su parte. Así por ejemplo, facetas a analizar en el modelo EFQM tales como "entrega de la totalidad del pedido" o "disponibilidad de los productos", se convirtieron en "Cumplimiento del programa de la asignatura" o en "Fondos bibliográficos del Centro", para luego transformarse en cuestiones

del tipo "El programa de la asignatura se explica en su totalidad" o "La bibliografía recomendada se encuentra accesible en la biblioteca del Centro"

Como consecuencia del proceso de traslación realizado, disponíamos ya de un amplio conjunto de aspectos del problema cuyo estudio podía resultar interesante para medir la satisfacción del alumno con el servicio que recibía. Sin embargo, para poder operativizar la captación de datos, fue necesario efectuar una cierta agregación que nos permitiera dar un tratamiento homogéneo a elementos que, a priori, cabría esperar que guardaran entre sí algunas similitudes o que respondían a un mismo ámbito de prestación del servicio.

Finalmente concluimos que los factores a analizar debían ser agrupados en cinco grandes esferas de prestación. De una parte agrupamos todos aquellos elementos del problema que implicaban actuaciones directas del profesorado en el ejercicio de su labor docente frente a los alumnos. En segundo término consideramos las cuestiones propias de la programación docente de las asignaturas, entendiéndolo que nos referíamos a elementos de la formación que se originaban en una esfera departamental o, como mínimo, como consecuencia de la actuación conjunta de un grupo de profesores. Un tercer nivel de agrupación vino dado por aspectos propios de la Titulación en la que cada alumno se encontraba matriculado. Subiendo un peldaño más en términos de abstracción nos situamos en la órbita del Centro Docente, recogiendo entonces elementos del servicio que afectaban de manera similar a todos los alumnos del mismo, con independencia de cual fuera la Titulación que hubieran decidido cursar. El último ámbito quedó reservado a aquellas facetas del servicio universitario cuyo ámbito de prestación superaba los límites del Centro para constituirse en elementos comunes a todos los estudiantes de una determinada Universidad fuera cual fuera el Centro en el que desarrollaran su actividad cotidiana. Al hacer estas agrupaciones no sólo conseguimos poder dar un tratamiento homogéneo a elementos del servicio que, al menos a priori, podía considerarse que tenían rasgos comunes. También hacíamos posible que, como luego veremos, pudieran obtenerse indicadores separados de calidad ajustados en cada caso a los ámbitos competenciales de los responsables de la toma de decisiones en la institución.

### 3.2. Modelo de evaluación propuesto

Llegados a este punto, estábamos ya en condiciones de plantearnos la construcción de un modelo general que permitiera hacer operativa la información que posteriormente nos proponíamos obtener, de manera tal que ésta fuera útil no sólo para concretar los niveles de calidad de servicio, sino también para facilitar la identificación de las áreas más necesitadas de mejoras. El profesor se configuraba en el modelo como el elemento mínimo de análisis y como el primer ámbito para el diseño de indicadores susceptibles de medir la

satisfacción experimentada por los alumnos como consecuencia del ejercicio de su labor docente, entendida siempre ésta en sentido amplio. Mediante agregaciones sucesivas, con inclusiones puntuales de otros bloques de información primaria, iban surgiendo del modelo indicadores diferenciados para los restantes ámbitos del servicio, llegando finalmente a la obtención de índices cuyo objetivo era reflejar los niveles de satisfacción del alumnado con el servicio universitario entendido como un todo.

Pero para hacer que los resultados fueran lo más representativos posible de la realidad estudiada, quisimos incorporar dos tipos de factores correctores. Unos otorgaban una importancia diferente a cada Profesor, Asignatura, Titulación o Centro según cual fuera el número de alumnos implicados en cada ámbito. Otros sólo entraban en juego cuando la evaluación que quisiera realizarse obligara a mezclar la información de ámbitos diferentes. En estos casos introdujimos un segundo elemento de ponderación que otorgaba a cada esfera la importancia que efectivamente tenía de cara a lo que el alumno entendía como un "servicio de calidad". Es por ello que, como veremos luego, los alumnos fueron también preguntados durante la investigación por la importancia que otorgaban a cada uno de los ámbitos en los que se había desagregado el estudio.

El modelo hacía posible así obtener, entre otros, indicadores de satisfacción del alumnado con cada profesor, con grupos de ellos, con asignaturas, departamentos, titulaciones, centros y, finalmente, con la misma Universidad de que se trate entendida como un todo.

Aunque el modelo estaba pensado únicamente para operativizar mediciones blandas, se dejaba constancia expresa de que podrían incluirse en él dos facetas complementarias que incrementarían su potencial informativo. En primer lugar, la posibilidad de incorporarle datos duros u objetivos que aportaran información sobre características físicas del servicio, así como sobre los efectos que las variaciones de éstas inducen en los niveles de satisfacción del alumno (análisis de sensibilidad). En segundo término, se reconocía también la posibilidad de tomar en consideración las características psicossociológicas de las personas que aportaban la información de base, por si a partir de ellas pudieran identificarse elementos influenciadores que distorsionaran las evaluaciones y que no respondieran a características asociadas al servicio mismo.

### 3.3. Captación de datos

Seleccionados ya los aspectos del servicio que iban a ser considerados y elaborado el modelo por medio del cual haríamos operativas las mediciones, el paso siguiente consistió en afrontar la captación de información primaria que hiciera posible contrastar la idoneidad de los instrumentos de medición propuestos. Sólo después de confirmar esta hipótesis estaríamos en condiciones de extraer conclusiones sobre la naturaleza actual del servicio y sobre las posibles estrategias de mejora a emprender. Para cubrir esta etapa la primera decisión consistió en elegir el Centro en el que se desarrollaría la experiencia piloto. La previsible mayor facilidad para obtener la información así como la colaboración y el entusiasmo con que era percibido el proyecto por parte de todos los estamentos directivos y no directivos de la Escuela Universitaria de Estudios Empresariales (EUEE) de la Universidad de Sevilla nos hizo decantarnos por este Centro. La recogida de información fue realizada en el tramo final de clases del curso 97-98 por medio del cuestionario diseñado con tal finalidad. En él quedaron representados todos los ámbitos del servicio tal y como los habíamos establecido en el proceso previo de agregación. La única peculiaridad digna de ser mencionada era que en el Centro elegido sólo se impartía una titulación, lo que nos llevó a englobar en un único módulo las cuestiones relacionadas con los niveles "Centro" y "Titulación", ya que ambas tenían, en este caso, un mismo ámbito de prestación.

Decidimos utilizar, siempre que fuera posible, escalas Likert de 5 etapas. La razón era doble. De una parte, entendíamos que de este modo los encuestados tendrían ante sí una gama lo suficientemente amplia de opciones como para que poder reflejar sus impresiones (dos opciones claramente favorables, otras dos desfavorables y una ecléctica). En segundo lugar, este mismo tipo de escalas había sido utilizado en la Universidad de Sevilla en anteriores experiencias de evaluación y presumíamos que los alumnos estarían ya más familiarizados con ellas, haciendo menos dificultosa la labor de cumplimentar los cuestionarios.

Finalmente el formulario de respuestas quedó configurado con 6 apartados bien diferenciados. En el primero de ellos se recogían las instrucciones para su cumplimentación así como un apartado en el que se solicitaba al estudiante que repartiera diez puntos entre cada uno de los cuatro ámbitos en que habíamos segmentado la prestación del servicio universitario. La puntuación asignada a cada esfera de actividad pretendía ser representativa de la importancia que cada alumno le otorgaba para lo que él entendía como un "servicio universitario de calidad".

El segundo módulo estaba dedicado a recabar información sobre algunas características personales del encuestado, ya fueran de carácter general, o

relativas específicamente a su relación con la asignatura sobre la que era cuestionado. Los módulos 3 y 4 recogían, respectivamente, las cuestiones relacionadas con la satisfacción experimentada por el alumno con la labor de cada profesor y con la programación docente de la asignatura que éste impartía. Por último, los apartados 5 y 6 servían para dejar constancia de las impresiones del alumno en relación con su Centro, su Titulación y, por último, sobre aquellas facetas del servicio cuyo ámbito de prestación eran de naturaleza "Supracentro".

Si tomamos como referente poblacional el número de alumnos matriculados en la E.U.E.E. en el curso 96-97, la muestra aleatoria utilizada superó los 1560 individuos, permitiéndonos con ello extrapolar los resultados con un máximo error muestral del +/-2% para un nivel de confianza del 99,73%, considerando siempre como referencia la variable que demostró poseer una mayor varianza.

Una vez recogida la información primaria, diseñamos una base de datos que nos hiciera posible tratar los datos convenientemente y extraer, llegado el caso, las conclusiones oportunas. Tras codificar los cuestionarios, comenzamos con el proceso de introducción de las observaciones en la base de datos diseñada a tal efecto, y que en su configuración final estaba compuesta por más de 23.000 registros que acumulaban en torno a 360.000 datos en el conjunto de sus campos.

Se establecieron también los criterios que servirían para depurar la información. En el deseo de que la muestra utilizada fuera siempre estadísticamente significativa y que pudieran darse por cumplidas hipótesis como las de normalidad, eliminamos los datos de aquellos profesores y asignaturas de los que no poseíamos un número suficiente de encuestas, quedándonos finalmente sólo con las asignaturas troncales y con un total de 79 profesores.

#### 3.4. Objetivos y metodología utilizada en el tratamiento de los datos

Para cubrir los objetivos inicialmente establecidos, aplicamos a los datos, entre otras técnicas estadísticas de menor relieve, las siguientes: cálculos de medidas de tendencia central y dispersión, análisis de frecuencias, tabulaciones cruzadas (con sus correspondientes tests estadísticos de asociación), técnicas para la determinación de los niveles de fiabilidad de los cuestionarios, correlaciones parciales y múltiples, análisis factoriales y estudios ANOVA de análisis de la varianza.

Concretamente, la estimación del grado de fiabilidad de cada uno de los módulos del cuestionario (siempre en términos de consistencia interna) fue

realizada por medio del análisis de las correlaciones inter-ítem y calculando en cada caso los valores que alcanzaba el estadístico  $\alpha$  de Cronbach. Con ello pudimos determinar en qué medida los ítems recogidos en cada módulo suponían una muestra suficientemente significativa del infinito número de ellos que pudieran haber sido seleccionados, estimando al unísono en qué medida los encuestados se mostraban capaces de diferenciar entre las distintas facetas del mismo constructo, o bien se veían afectados por impresiones globales que pudieran sesgar sus apreciaciones.

Otro de los análisis efectuados tenía como finalidad verificar la validez interna de los instrumentos de medición. En este sentido, se trataba de determinar si la variable obtenida como la suma de los ítems de cada módulo reflejaba suficientemente bien el constructo que en cada caso se deseaba analizar. A tal efecto, habíamos introducido en cada apartado una cuestión en la que se solicitaba al encuestado que se pronunciara sobre su nivel de satisfacción global con el ámbito del servicio que se estuviera analizando. Altas correlaciones entre esta variable "satisfacción global" y la obtenida como suma del conjunto de ítems demostrarían que el instrumento que estábamos usando proporcionaba una estimación suficientemente afinada del constructo estudiado.

En la misma línea de actuación centrada en las estimaciones de validez interna, quisimos realizar una comprobación doble. De una parte deseábamos demostrar que el instrumento de medición aportaba estimaciones diferentes cuando también lo eran los constructos sujetos a evaluación. Y, en sentido contrario, era también nuestra intención probar que la herramienta de medición daba imágenes similares cuando se evaluaba repetidas veces un mismo constructo. Ambas comprobaciones fueron realizadas mediante sucesivos análisis de la varianza siguiendo la metodología ANOVA ONEWAY.

Quisimos también hacer indagaciones sobre los elementos de cada ámbito del servicio que habían ejercido una mayor influencia en la configuración de los niveles de satisfacción global de los alumnos; y para ello diseñamos diferentes modelos de correlación múltiple utilizando siempre como variable dependiente la satisfacción global de éste y como variables independientes las restantes del cuestionario. Si obteníamos altos valores para el índice de correlación, eso querría indicar que el modelo era suficientemente representativo de la realidad, con la posibilidad consiguiente de comparar entre sí los valores de los coeficientes  $\beta$  de las variables independientes, indicativos del peso que cada una de ellas había tenido en la determinación del nivel de satisfacción global de cada encuestado.

Era también previsible que para determinar sus niveles de satisfacción los alumnos utilizaran en sus respuestas esquemas mentales simplificados distintos a los que cada módulo del protocolo de respuestas contenía. Para intentar

conocer estos esquemas realizamos diversos análisis factoriales (uno por cada módulo del cuestionario), con la intención de encontrar agrupaciones homogéneas de variables que describieran también constructos homogéneos intermedios en la conformación del más amplio concepto "satisfacción global".

Como ya dijimos anteriormente, el cuestionario ofrecía la posibilidad de identificar ciertos perfiles de las personas encuestadas. A partir de ellos, y mediante la aplicación de técnicas de tabulación cruzada, pudimos indagar sobre la existencia de posibles asociaciones entre las características de los individuos y sus niveles confesados de satisfacción. No estábamos desde luego en condiciones de determinar relaciones causales concluyentes pero, de probarse la existencia de tales asociaciones, tendríamos los primeros indicios para empezar a sospechar que la satisfacción de los alumnos pudiera verse influenciada por elementos ajenos al servicio; elementos que, en todo caso, escapaban del control de los gestores de la organización.

Por último, la descripción de los resultados al nivel "Centro" así como los referentes al ámbito supracentro, fueron realizadas por medio de los clásicos análisis de frecuencia, dispersión y tendencia central de las distribuciones muestrales.

#### 4. CONCLUSIONES

El análisis estadístico de los datos nos permitió extraer algunas conclusiones dignas de mención. El primer dato a destacar fue el reparto de pesos que los alumnos realizaron para los diferentes ámbitos en que había sido estructurado el estudio. Como consecuencia del análisis agregado de sus opiniones, se pudo comprobar que el factor más determinante de las percepciones en torno a la calidad del servicio recibido por los alumnos era precisamente la labor directa de los profesores en el ejercicio de sus tareas docentes. Los datos muestrales demostraron que el 39% de la satisfacción del alumno se fraguaba ya en esta esfera del servicio. A considerable distancia de ella, la programación docente de las asignaturas representaba en torno a un 26% del nivel de satisfacción global; mientras que las características del Centro y los aspectos Supracentro suponían respectivamente sólo un 20% y un 15% sobre el total. La consecuencia inmediata que cabía extraer de estos datos era el carácter determinante y crítico de la labor de los profesores para la consecución de altos niveles de calidad de servicio en la Universidad. Sus actuaciones individualizadas y directas al ejecutar las labores docentes, unidas a las que indirecta y conjuntamente dejan sentir sus efectos mediante las decisiones de programación docente, conformaban en torno al 65% (39%+26%) del nivel de satisfacción del alumno con el servicio que recibía.

Los valores alcanzados para el estadístico  $\alpha$  de Cronbach corroboraron la fuerte consistencia interna de los diferentes apartados del cuestionario. En todos los casos se superó el nivel 0,65, destacando de manera especial el  $\alpha$  obtenido para la labor de los profesores con el 96% y el de la programación docente de las asignaturas con el 83%. Como ya cabía esperar, los niveles de consistencia interna iban progresivamente en descenso a medida que íbamos abordando el análisis de subsistemas más complejos y que requerían un mayor grado de abstracción. Este hecho, sin embargo, quedaba subsanado en la misma mecánica operativa del modelo de evaluación propuesto ya que, conscientes de que los subsistemas de mayor nivel englobaban a los de niveles inferiores, los indicadores relativos a los primeros debían incorporar los resultados obtenidos para estratos inferiores, confirmando así a las mediciones un mayor grado de fiabilidad.

Destacan también las altas y positivas correlaciones encontradas entre los niveles de satisfacción global de los estudiantes y los de las respectivas variables "suma" de cada uno de los módulos del cuestionario. Teniendo en cuenta que en el peor de los casos los índices de correlación resultaron estar en torno al 60%, pudo deducirse de ello que el instrumento poseía un alto grado de validez interna, proporcionándonos estimaciones ajustadas (en cuantía y dirección) de la variable investigada.

La simplicidad de los esquemas mentales de evaluación utilizados por los encuestados quedó de manifiesto cuando se analizaron los resultados de los correspondientes análisis factoriales. En lo relativo a la labor del profesor, el alumno pareció tomar en consideración sólo dos grandes dimensiones. De una parte sus impresiones sobre la aparente competencia profesional del profesor, factor éste que servía para explicar en torno al 63% de la varianza de los datos. En este sentido, aspectos tales como la claridad expositiva, la capacidad para resolver dudas, la ausencia de errores o la capacidad para ilustrar con ejemplos sus explicaciones, se configuraron como algunos de los elementos clave de esta dimensión. A una considerable distancia en términos de varianza explicada se situó el factor que englobaba a todos aquellos rasgos del docente que servían para implantar un clima agradable en términos de relaciones humanas: su aparente interés por que el alumno comprendiera las explicaciones, su accesibilidad o sus esfuerzos por suscitar motivación en la clase fueron algunos de los aspectos que dieron forma a este rasgo genérico de la actuación del profesor.

Si atendemos a los resultados obtenidos para el módulo referente a la programación docente de las asignaturas, destacaba de un modo especial la separación tajante que hicieron los encuestados entre los aspectos relacionados con los sistemas de evaluación utilizados durante el curso y el resto de cuestiones de naturaleza programática; aunque curiosamente, y en contra de lo

que cabría esperar, eran éstas últimas las que poseían un mayor potencial explicativo

Los estudios de correlación múltiple ya aludidos aportaron información valiosa sobre las cuestiones que más dejaban sentir sus efectos sobre la determinación de los niveles de satisfacción global de los estudiantes. Concretamente, si nos centramos en la labor de los profesores, la claridad expositiva de éstos ( $\beta=0,22$ ) fue, con mucho, el factor más influyente, seguido ya a cierta distancia por cuestiones tales como la amenidad de las explicaciones ( $\beta=0,13$ ), la aparente preparación de las clases ( $\beta=0,10$ ), la empatía ( $\beta=0,09$ ) o los esfuerzos por suscitar altos niveles de motivación ( $\beta=0,09$ ) por el conocimiento de la asignatura.

Con las cuestiones de programación docente el factor más determinante resultó ser la decisión de asignar al grupo uno u otro profesor ( $\beta=0,45$ ). Curiosamente este era un factor que no aparecía incluido inicialmente en el cuestionario utilizado. Sin embargo, las fuertes correlaciones encontradas entre los niveles de satisfacción con la labor del profesor y los relativos a la programación de la asignatura nos indujeron a introducirlo en el modelo, mejorando así los indicadores de la bondad del ajuste y los niveles de consistencia interna. A cierta distancia ya con relación a este elemento más influyente aparecieron aspectos como el ajuste de los exámenes a los contenidos de las explicaciones ( $\beta=0,14$ ), la justicia percibida en las calificaciones otorgadas ( $\beta=0,14$ ), la amplitud de los temarios ( $\beta=0,08$ ) o la redacción precisa de los textos de examen ( $\beta=0,08$ )

Finalmente, los análisis de tabulación cruzada, los consiguientes tests  $\chi^2$  y los valores de los estadísticos  $\lambda$  y  $\tau$  de Goodman y Kruskal sobre los porcentajes de reducción proporcional del error, demostraron la existencia de fuertes asociaciones entre algunas de las características de los encuestados y sus manifestaciones de satisfacción. En concreto, los estudios realizados parecieron apuntar en la dirección de que aquellos alumnos más implicados en el desarrollo de la asignatura durante el curso (por su asistencia a clase, su seguimiento al día de la asignatura, etc.) eran también los que desarrollan una tendencia más acusada a manifestar mayores niveles de satisfacción. En sentido contrario, la edad y los años de permanencia en el Centro parecieron estar claramente asociados con bajos niveles de satisfacción. Aunque, como ya dijimos, no puedan extraerse de aquí concluyentes relaciones de causalidad, los resultados obtenidos podrían apuntar en la línea de que existen elementos ajenos al servicio que ejercen cierta influencia sobre los niveles de satisfacción que posteriormente el alumno manifiesta tener.

En el apartado Centro y Titulación los alumnos de la E.U.E.E. de la Universidad de Sevilla manifestaron niveles de satisfacción relativamente positivos, superando en general el nivel 3 de la escala de medición que marcaría teóricamente la frontera entre las puntuaciones más altas y más bajas de la escala. En concreto, los aspectos que resultaron mejor valorados por los alumnos fueron la iluminación de las aulas, la labor del personal subalterno, la limpieza de los espacios, el mobiliario fijo de las aulas y la labor del personal de administración y secretaría. En el lado opuesto, el descontento de los alumnos pareció concentrarse en las normas que regulaban la posibilidad de cambiar oficialmente de grupo, y en las deficiencias observadas tanto en la dotación como en la capacidad de las salas de estudio y de informática.

El punto donde las valoraciones resultaron ser más negativas fue el referente a los aspectos del servicio cuyo ámbito de prestación superaba los límites del Centro Docente. Aquí, todos los ítemes arrojaron valoraciones inferiores al nivel medio de la escala, alcanzando la puntuación más baja la política seguida en la concesión de becas y el ajuste entre los precios de las matriculas y los servicios recibidos a cambio.

Queremos destacar sin embargo un aspecto curioso. Los alumnos de la E.U.E.E. confesaron hacer un uso mínimo de estos servicios supracentro. En concreto, un 77% de ellos reconoció utilizarlos poco o muy poco, mientras que sólo un 9% de los encuestados decía frecuentarlos con cierta asiduidad. Si conectamos este hecho con las quejas relativas a las deficiencias en los canales de comunicación que informan sobre tales servicios, resultaba evidente la necesidad de un mayor esfuerzo informativo y de marketing desde las instancias rectorales para conseguir un mayor aprecio de tales prestaciones, salvando así las disfunciones inherentes a la dispersión y lejanía de los centros.

## 5. LINEAS ABIERTAS PARA FUTURAS INVESTIGACIONES

En resumen, la investigación realizada nos permitió diseñar y validar un modelo que hiciera operativas las mediciones de los niveles de satisfacción manifestados por el alumnado con el servicio que recibía de parte de la Universidad. Además de ser un modelo de fácil utilización, creemos que su mayor virtud radica en ajustarse con bastante exactitud a los diversos ámbitos competenciales de las personas que tienen responsabilidades directivas en los procesos de toma de decisiones (coordinadores de asignaturas, directores de departamento, decanos, directores de centro, etc.). En virtud de ello, los outputs resultantes de la aplicación del esquema de trabajo propuesto les suministrarían valiosa información para concretar los niveles de satisfacción de los alumnos con la esfera del servicio que entra dentro de sus competencias, identificando al mismo tiempo dentro del proceso de medición aquellos aspectos de la prestación en los que se debería de incidir prioritariamente para su modificación



en el seguimiento de una estrategia de mejora continua. Asimismo, pudimos confeccionar un instrumento para la captación de la información primaria de naturaleza blanda o subjetiva que debía servir de input al modelo diseñado.

Finalmente, el análisis de los datos muestrales reveló la existencia de esquemas simplificados que mediatizaban las percepciones de los alumnos, al tiempo que puso de manifiesto la diferente incidencia que distintas variables ejercían sobre la conformación final de sus manifestaciones de satisfacción global. Si unimos esta información al conocimiento de que ciertas cuestiones de naturaleza personal y ajenas al servicio mostraron estar fuertemente asociadas (a veces en sentido positivo y a veces en negativo) con las manifestaciones de satisfacción de los alumnos, concluiremos que el trabajo de investigación realizado nos colocaba en una mejor posición de partida para conocer los resortes que gobiernan la satisfacción de los estudiantes y los mecanismos a poner en marcha para modificarla al alza

Sin embargo, la complejidad del problema abordado y los hallazgos realizados en la investigación sugieren la necesidad de profundizar en fechas futuras en el conocimiento de ciertas cuestiones. Sin ánimo de ser exhaustivos, creemos que dichas líneas de investigación podrían ser concretadas en los siguientes puntos:

1°. La utilización del modelo EFQM como elemento de base posibilita la consideración de otras variables "resultados" para conocer con mayor profundidad los niveles de calidad del servicio suministrado por la Universidad. El impacto social de su actividad, los niveles de satisfacción de su personal docente y no docente, o la medición periódica de los resultados obtenidos (integración profesional de los titulados, formación conseguida, trabajos de investigación realizados, eficiencia en el gasto, etc.), podrían aportar una visión mucho más precisa de los niveles finales de calidad del servicio ofertado a la sociedad.

2°. Aunque sólo fuera ciñéndonos a la variable "satisfacción del cliente", la variedad de terceros interesados en el trabajo universitario obligaría a la consideración pormenorizada de otras expectativas y del grado en que la Universidad les pudiera estar dando cumplida satisfacción.

3°. El trabajo realizamos se limitó a la consideración de datos de naturaleza blanda o subjetiva, descartando la consideración de mediciones objetivas sobre la naturaleza del servicio (por ejemplo, el tamaño y características físicas de las aulas, el número de alumnos por profesor, los medios docentes disponibles, el número de alumnos egresados, los niveles de fracaso en la población estudiantil, etc.). Un análisis conjunto de ambas fuentes de información aportaría un conocimiento mucho más exhaustivo de la realidad,

y permitiría conocer la sensibilidad que poseen los niveles de satisfacción de los estudiantes con relación a las variaciones incrementales en ciertas características físicas del servicio.

4°. Al hilo de las conclusiones obtenidas en torno a la asociación observada entre la satisfacción de los estudiantes y sus grados de implicación en el desarrollo de las asignaturas, sería conveniente indagar en la posible existencia de relaciones causales entre ambos bloque de variables.

5°. Los datos que sirvieron de base para la ejecución del trabajo de investigación fueron obtenidos, como ya quedó dicho, en la EUEE de la Universidad de Sevilla. La confirmación de la fiabilidad de los hallazgos realizados pasaría necesariamente por un doble proceso. En primera instancia, requeriría de la repetición del estudio en las condiciones más parecidas posibles a las originales para confirmar la solidez de los resultados en términos de repetitividad. Asimismo, la consideración de otros centros docentes aportaría mayor seguridad de que las conclusiones obtenidas son generalizables a otros ámbitos o esferas del servicio.

6°. Por último, el centro seleccionado para la realización del estudio impartía en el momento de la captura de datos una única titulación. La coincidencia de varias titulaciones en un mismo centro obligaría a desagregar el apartado Centro-Titulación en dos módulos diferenciados, lo que aportaría una mayor riqueza informativa al modelo de evaluación y permitiría contrastar si una misma realidad objetiva (por ejemplo, las características físicas del centro o el trabajo de su personal no docente) son percibidos del mismo modo con independencia de los estudios que se estén cursando.