

LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR: APLICACIÓN DEL MODELO SEM Y COMPARACIÓN CON LA UNIVERSIDAD DA BEIRA INTERIOR.

Eje temático: Educación Superior, política y sociedad

Alvarez Vaz, Ramón

Freira Salina, Danny

Vernazza Mañan, Elena

Facultad de Ciencias Económicas y de Administración

Departamento de Administración

Instituto de Estadística

Email: dfreira@ccee.edu.uy

Resumen

El sistema de la Educación Superior impacta en todas las dimensiones del desarrollo integral de un país. En lo que respecta a la dimensión social y cultural por ejemplo, incide en la reflexión sobre los valores que representan o deben ser atendidos por el cuerpo social colaborando en la instalación de debates que faciliten el desenvolvimiento de la sociedad. En lo que respecta a la dimensión económica, la Universidad tiene un importante rol en la generación, transmisión y almacenamiento de los conocimientos que dan lugar a la innovación científica y la evolución tecnológica (OECD, 2008).

Estas instituciones que pudieron responder a las necesidades de la sociedad de la producción, están dando cuenta de dificultades crecientes para responder a las demandas de la sociedad del conocimiento. El crecimiento progresivo de su matrícula, las demandas cambiantes, el avance de las tecnologías y las transformaciones aceleradas han alimentado la demanda constante de nuevas opciones educativas, de nuevas metodologías de enseñanza, evaluación y seguimiento (Coaldrake, 2008; Brunner, 2005). Entonces, en un servicio donde la calidad de la prestación afecta –entre otros- al desarrollo integral de quienes asisten, evaluar la calidad del servicio prestado considerando aspectos subjetivos es estratégico para contribuir al diagnóstico organizacional y la planificación estratégica (Alves y Raposo, 2005).

Desde que en 1989 Suecia se convirtió en el primer país en tener un método uniforme para medir la satisfacción del cliente, varios son los desarrollos que se han realizado para adecuar la metodología de los instrumentos de medición con miras a lograr el mismo objetivo: proporcionar a las organizaciones una metodología permita a quienes lo aplican, medirse y compararse en el sector y entre los distintos sectores.

La Universidad da Beira Interior evaluó la satisfacción de sus estudiantes con el servicio que recibían a través de la aplicación del modelo ECSI (European Customer Satisfaction Service) aplicada a la Institución Educativa. Empleando la misma metodología fue evaluada la satisfacción en todas las Universidades Públicas de Portugal (Alves y Raposo, 2007). En el año 2009, el instrumento de medición empleado por la Universidad portuguesa fue aplicado en la Facultad de Ciencias Económicas y de Administración con el objetivo de analizar su aplicabilidad a través de la realización de una encuesta a una muestra aleatoria estratificada de estudiantes.

Los resultados obtenidos indican que generar ofertas académicas de alto valor percibido y comunicarlas fehacientemente modelando la imagen de la institución incide sobre la satisfacción de los estudiantes al igual que ocurre en Portugal. Sin embargo, los resultados ponen de manifiesto que la importancia de las expectativas en uno y otro país tienen pesos diferentes en la satisfacción.

El presente trabajo reflexiona sobre los resultados obtenidos y sobre los ajustes necesarios al modelo para que el mismo sea aplicable a la realidad uruguaya. La búsqueda de un instrumento de medición pertinente a la realidad nacional es producto de un proceso que pretende adecuar los mismos para que, aplicados a las instituciones de formación superior, sea posible identificar líneas estratégicas de acción.

Palabras clave: *Educación Superior, Modelo de Ecuaciones Estructurales, Índice de Satisfacción, ECSI, PLS.*

Bibliografía

Alves, H. y Raposo, M.

a) (2005). La medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria: El ejemplo de la universidade da beira interior. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 1(1):73–88.

b) (2007). Conceptual model of student satisfaction in higher education. *Total Quality Management*, Vol. 18(5):571–588.

c) Alves, H. y Raposo, M. (2007). Student satisfaction index in portuguese public higher education. *The Service Industries Journal*, 27(6):795–808.

d) Alves, H. y Raposo, M. (2009). The measurement of the construct of the construct satisfaction in higher education. *The Service Industries Journal*, 29(2):203 – 218.

Brunner, J. (2005). Transformaciones de la universidad pública. *Revista de sociología*, 19:31– 49. Facultad de Ciencias Sociales - Universidad de Chile.

Coaldrake, P. (2001). Responding to changing student expectations. *Higher Education Management*, 13(2):75–92.