

UNA APLICACIÓN DEL MODELO EFQM A LA EDUCACIÓN SUPERIOR.

MANUEL OCTAVIO DEL CAMPO VILLARES

moctadcv@udc.es

Departamento de Economía Aplicada I. UDC

FRANCISCO JESÚS FERREIRO

f.ferreiro1@udc.es

Departamento de Análisis Económico y Administración de Empresas, UDC

MARTA CAMINO SANTOS

martacaminosantos@yahoo.es

Consultora, Quorum Económico

Resumen: La calidad es un factor estratégico a la hora de alcanzar la eficiencia en la prestación de cualquier servicio público, también la educación superior. Quien además, se enfrenta a contexto marcado por unos amplios objetivos como: la actualización que la sociedad de la información y la tecnología reclama, la homogeneización respecto al espacio educativo de referencia o la necesidad de responder a un entorno de máxima competitividad. Ante ello, la educación superior únicamente será capaz de responder de forma eficiente si lo hace en clave de atención y servicio hacia su cliente.

Siendo por tanto, la satisfacción de ese cliente, factor básico a la hora de evaluar la calidad educativa superior, en nuestro caso, el alumno. En consecuencia, la institución formadora más exitosa será aquella que, mejor satisfaga las expectativas de ese alumno/cliente en su transitar por las aulas universitarias. Contexto en el que se enmarca nuestro estudio referido a la satisfacción experimentada por el alumno/usuario del servicio de educación superior. Llevado a cabo a través de una experiencia práctica, donde el alumno evaluó la calidad de la titulación cursada, adoptando como base la filosofía del modelo hacia la calidad total, evaluando aspectos relativos tanto a la percepción de la misma como del rendimiento alcanzado.

Medición efectuada de forma comparada, bajo la perspectiva del modelo Europeo de Gestión de la Calidad total (EFQM), confeccionado a partir de un estudio inicial o de referencia, donde el alumno seleccionado diseñó e identificó el contenido de aquellas variables representativas de su satisfacción como cliente/usuario del servicio de enseñanza universitario y ello contrastado con el resultado obtenido de las respuestas dadas por los mismos alumnos a una encuesta directa donde explícitamente se les preguntaba por la calidad de su titulación.

Revelando la investigación como la experiencia y conocimiento requerido al aplicar el modelo EFQM, provocan en el alumno una reevaluación caracterizada por una superior exigencia acerca de los determinantes de esa calidad educativa.

PALABRAS CLAVE: calidad, educación, rendimiento, servicio público.

UNA APLICACIÓN DEL MODELO EFQM A LA EDUCACIÓN SUPERIOR.

1. Introducción al modelo EFQM.

En 1988, distintas entidades funda la European Foundation for Quality Management (EFQM); cuya misión principal será la de impulsar la excelencia de las organizaciones europeas de una manera sostenida. Entendiendo por excelencia, la expresión de una máxima calidad.

En 1991, la EFQM, ya con más de 200 asociados, establece su propio modelo hacia la excelencia empresarial, el EFQM. El cual se presentó como un instrumento práctico de introspección y evaluación que facilitará a las distintas empresas y organizaciones, medir e identificar en qué punto del camino hacia aquella excelencia se encuentran así como a analizar las fortalezas y debilidades que dentro de la organización existen para su consecución. Siendo por otra parte, un modelo en continuo compromiso de actualización¹. Algo que lo convierte en un modelo abierto a las nuevas formas de gestión empresarial e institucional.

El EFQM se configuró como un modelo de gestión y auto evaluación, que servirá de guía a las organizaciones para analizar sus procesos de gestión tomando como referencia, el grado de cohesión socioeconómica de la organización; aprendiendo para ello de sus puntos fuertes e identificando sus áreas de mejora. Así pues, el EFQM se trata de un modelo nacido al objeto de ayudar a las organizaciones a conocerse mejor a sí mismas y así mejorar su funcionamiento.

Encontrándose la diferencia básica entre este modelo de medida de la excelencia y otros precedentes en que, no profundiza en los aspectos de respuesta rápida del mercado, sino que hace hincapié en los agentes y funcionamiento global de la organización, con el objetivo de asegurar el resultado de esta al medio y largo plazo. Por ello, el modelo de excelencia o EFQM se define como un modelo no normativo que respeta la personalidad de cada organización.

Con él EFQM la organización evalúa sistemáticamente todas sus áreas comparándolas con el “Modelo de Excelencia” que le sirve de referencia. La utilización del mismo permitirá a la Dirección de la organización fijar planes de mejora basados en hechos objetivos y en una visión común de las metas a alcanzar y los medios a emplear, es decir que, su aplicación descansa en:

- a. La comprensión del modelo por todos los niveles de dirección de la empresa.
- b. La evaluación de la situación de la misma en cada una de sus áreas de actuación.

Por tanto, el EFQM se trata de un marco de trabajo no prescriptivo, dentro del cual varios serán los conceptos clave que configuran la base del modelo y la concreción de esa idea de excelencia. Los cuales si bien son susceptibles de modificación a medida que las organizaciones

¹ En sucesivos años ha ido incorporando distintas mejoras y versiones más especializadas dirigidas a atender las especificidades propias de distintos ámbitos de la actividad económica, tal es el caso de: organizaciones públicas, instituciones no lucrativas, sectores específicos, etc.

excelentes crecen, lo normal es que la experiencia los consolide. Destacan entre esos **conceptos básicos en la gestión de la calidad bajo el enfoque EFQM** los siguientes:

- La implicación de las personas es lo que da el mayor valor a la gestión de la calidad.
- El reconocimiento, el personal debe ser partícipe de los logros alcanzados.
- El liderazgo y la participación de los directivos de la organización como garantía de éxito.
- Trabajar con hechos y datos contrastables: información fiable y contrastada.
- Relaciones de asociación, interacción y alianza como fuerzas clave de la mejora en la prestación del servicio, la colaboración estimula efectividad organizativa.
- Respeto a la norma, clientes, personal y entorno social, la ética y la responsabilidad social como valores máximos de comportamiento.
- Orientación al resultado, el mejor resultado es el fin de toda organización eficiente.
- Orientación al cliente. El cliente satisfecho, un objetivo, siendo este el mejor juez acerca de la calidad del producto o servicio prestado, y su fidelidad será la mejor medida.
- Medición y evaluación, la mejora en la gestión sólo es posible desde la comparación.
- Aprendizaje, innovación y mejora continua, factores todos ellos que contribuirán a la maximización del rendimiento general.

Con todo ello, podemos decir que, el EFQM en su concreción práctica consta de dos partes:

1ª. Un diagnóstico que se lleva a cabo sobre una serie de aspectos globales de la organización, llamados criterios, definidos de antemano por todos los agentes implicados. Obteniendo así, una información precisa acerca de sus puntos fuertes y las áreas a mejorar. Estos criterios, nueve en concreto, abarcarán todas las áreas de funcionamiento de la organización y a todos los sujetos afectados por ésta. A su vez, estos criterios se clasifican en dos grupos (ver mapa): por una parte los llamados *agentes facilitadores* (5), que conforman los distintos aspectos que atañen al sistema de funcionamiento y gestión de la organización, los cuales condicionarán los resultados alcanzados; y por otra estos *resultados* (4), que representan lo que la organización consigue para cada uno de los “sujetos” con quien se relaciona, clientes, empleados, inversores, sociedad.

A su vez, cada uno de esos nueve criterios que configuran el EFQM, se desglosa en varios subcriterios, los cuales contienen las llamadas áreas de investigación (gestión), siendo éstas el factor objeto de evaluación y cuya correcta definición será clave en la aplicación del modelo.

Mapa de Criterios en el Modelo EFQM²

Agentes Facilitadores →			Resultados →	
Liderazgo	Personal	Procesos	Resultados en el Personal	Rendimientos o resultados Clave
	Política y Estrategia		Resultados en los Clientes	
	Colaboradores y Recursos (alianzas)		Resultados en la Sociedad	
← Innovación y aprendizaje				

2ª. La anterior evaluación e investigación, debe ser medida. Algo que se llevará a cabo, a través de un conjunto de reglas, mediante las cuales se podrán hacer comparaciones dentro de la propia organización o con otras que ya lo emplearon. Dichas reglas de evaluación están basadas en la denominada “Lógica REDER”, que a continuación se esquematiza:



Resultados (R): lo que la organización consigue. Enfoque (E): lo que la organización piensa hacer y las razones para ello. Despliegue (D): lo que hace la organización para poner en práctica su enfoque. Evaluación (E) y Revisión (R): lo que hace la organización para evaluar y revisar tanto el enfoque como su despliegue.

En consecuencia, el Modelo EFQM hacia la excelencia es un modelo que se fundamenta en que: *“los Resultados Excelentes con respecto al Rendimiento de la Organización, a los Clientes, las Personas y la Sociedad se logren mediante un Liderazgo que dirija e impulse la Política y Estrategia, las Personas de la Organización, las Alianzas, los Recursos y los Procesos”*.

2. La Calidad en la “Educación Superior”.

La calidad es factor trascendente para el logro de la eficiencia en la prestación de cualquier servicio público, a lo que no es ajena la educación en general y la educación superior en particular. Y ello más si cabe en un momento donde la educación y la formación en su extensión se encuentran inmersas en una serie de objetivos cuyo tamaño crece de forma exponencial, y entre los cuales podemos destacar:

² Las flechas representan la naturaleza dinámica del Modelo, donde la innovación y el aprendizaje actúan e directrices sobre la labor de los agentes facilitadores que redundara en una mejora de los resultados.

- Su **universalidad**, que llegue a todos los sujetos de una forma real, no sólo en términos de contenidos sino también en cuanto a formas, niveles y valores.
- Su **actualización continua**, reclamada y exigida por los avances tecnológicos que acompañan a la sociedad de la información y los nuevos métodos de aprendizaje. Unido todo ello al hecho de que tanto la globalización como la interacción socioeconómica exigen como “Norma” no escrita la inmediatez de respuesta.
- Su **homogeneización** real que no nominal de las enseñanzas al espacio económico de referencia (EEES), así como y de una manera cada vez más urgente la flexibilidad competencial en un entorno máximo (mundial).
- Y todo en un contexto interno de baja natalidad y amplia oferta educativa, lo que sitúa a los centros docentes en un **estado de competitividad sin precedentes**.

La OCDE (1995) definió la **educación de calidad** como aquella que “asegura a todos los jóvenes la adquisición de los conocimientos, capacidades, destrezas y actitudes necesarias para equipararles para la vida adulta”, donde la eficacia no es conseguir un buen producto a partir de unas buenas condiciones de entrada, sino en hacer progresar a todos los alumnos a partir de sus capacidades y circunstancias personales.

Es por ello que, la calidad educativa se configura como un factor estratégico fundamental en la consecución de la eficiencia en la prestación del servicio público de “educación superior”. Y es en aras de este objetivo, donde la institución universitaria debe poner su máximo empeño en la calidad de sus procesos formativos y en el resultado derivado de los mismos; siendo además, la calidad del servicio educativo superior un factor estratégico tanto en clave presente como futura. Calidad entendida a su vez como exigencia en cuanto a mejora en la prestación del servicio de “formación superior” en relación a su principal cliente, su alumnado. *Siendo precisamente el objeto central de nuestra investigación esa medida acerca de la calidad percibida por el alumno universitario a través de la aplicación del modelo de excelencia total (EFQM).*

3. Objeto investigado. La satisfacción del universitario en su formación superior.

El hecho evaluado en clave de calidad educativa ha variado en el tiempo pasando de medir el “producto” y su funcionalidad, a la evaluación de sus “procesos”, para ser en nuestros días la “satisfacción del cliente”. Objetivo este que como vimos coincide con uno de los criterios (el 6º) que configura el propio modelo hacia la calidad total o EFQM. Facilitando ello, un marco de

estudio proclive a la consideración de la excelencia³ en cuanto a resultado obtenido por el destinatario principal del servicio de educación superior en nuestro caso.

Por ello, la pregunta de partida no es otra que, la de determinar: ¿cuál es el cliente a satisfacer por parte de la educación superior?. En nuestro caso y como el beneficio de los estudios superiores es mayoritariamente privativo, es decir que lo interioriza su demanda privada⁴, además de la complicada medida de su beneficio social. Ello hace que, el alumno matriculado en la universidad se convierta en su cliente básico, convirtiéndolo en objetivo principal de evaluación en clave de satisfacción o calidad total.

En consecuencia, si lo importante es satisfacer ese “alumno superior”, la institución formadora más exitosa será aquella que mejor satisfaga sus expectativas en su tránsito universitario. Por lo tanto la medida y evaluación del alumno universitario acerca de la calidad percibida en su titulación, será el factor clave a la hora de identificar la calidad de la formación superior.

4. Antecedentes de la investigación. Marco de partida.

Antes de pasar a presentar nuestro trabajo es necesario encuadrar este como una continuación de un primer estudio⁵ iniciado y desarrollado a lo largo de curso académico 2009-2010, el cual se resume en los distintos apartados en que se desglose este punto 4, y cuyos resultados son el soporte documental de la investigación ahora presentada.

4.1. Marco de partida.

Al objeto de identificar e interpretar la calidad de la educación superior desde la perspectiva de su principal cliente, el alumno universitario que, concluye su estancia en la universidad. Se llevó a cabo una experiencia práctica con los alumnos (detalle tabla 1) de la asignatura de “Economía de los Servicios Públicos”⁶, asignatura de carácter optativo, encuadrada en 5º curso de la titulación de Economía de la Facultad de Economía y Empresa de la Universidad de A Coruña.

Tabla 1. Ficha de la muestra de partida

Asignatura “Economía de los Servicios Públicos”, 5º curso, titulación de Economía, UDC. Curso 2009 - 2010.
Alumnos integrantes de la muestra empleada, 38, matrícula de la asignatura 41.
Representatividad muestral s/la matrícula media en asignaturas obligatorias del curso, el 53%.
Estancia media del alumno en el centro de 6,6 años. Mínimo 5 y máximo 9.
Edad media del alumno 24,9 años. Mínimo 22 y máximo 33.
Experiencia: el 42% participó ocasionalmente en el programa “Avaliamos” de la UDC, donde se evalúa la docencia por asignatura.

³ Incluso la propia LOU en lo que respecta a la acreditación de centros universitarios creó una guía de acreditación inspirada en la propia estructura del modelo EFQM de excelencia.

⁴ Hecho que se ve corroborado tanto con los resultados del estudio de partida como con los obtenidos del trabajo aquí presentado, máximo beneficio privado y mínimo beneficio público o social.

⁵ Presentado en el VIII Foro Internacional sobre Evaluación de la Calidad de la Investigación y la Educación Superior (FECIES) celebrado en Santander (junio 2011).

⁶ Asignatura seleccionada por la confluencia de contenidos de la materia e interés del alumnado por el estudio de la eficiencia en la prestación de los servicios públicos y el objeto planteado en la investigación.

En relación a la muestra empleada decir que, si bien es reducida en términos absolutos (nº alumnos) si cumple con los requisitos básicos exigidos por el modelo EFQM sobre el evaluador en cuanto a actividad, conocimiento y presencia respecto a la organización evaluada.

El alumno integrante de la muestra, evaluó la calidad de la “formación superior” recibida en su paso por la titulación cursada, identificando el mismo aquellas variables capaces de poner de manifiesto y medir esa calidad, adoptando para ello como marco metodológico, el modelo EFQM. Si bien antes y como factor de contraste a ese mismo alumnado se le hizo llegar un *cuestionario/encuesta donde de forma directa* donde se le preguntaba de forma directa por su nivel de satisfacción en relación a la titulación por el cursada y a punto de ser está concluida.

La identificación y medida por parte del alumno (tabla 1) de las variables definitorias de la calidad del servicio de “formación superior”, será como veremos el punto de partida de esta nueva experiencia práctica que siguiendo el EFQM se recoge en los puntos 5 y 6.

4.2. Satisfacción en la prestación de la “Educación Superior”: Metodología.

Siendo nuestro objetivo conocer la capacidad evaluadora del alumno universitario acerca de la calidad observada en su titulación. Ello nos generaba dos grandes limitaciones: 1º la mínima formación en materia de evaluación con la que contaba el alumno-cliente, quien ha de ejercer de evaluador, y 2º la complejidad y amplitud de variables⁷ objeto de evaluación o medida, a veces incluso capaces de entrar en colusión. Por ello, se optó por llevar a cabo una práctica integral acerca de la evaluación de la calidad educativa superior con la muestra referida. Donde, al alumno de la muestra se le facilitó una intensa formación en materia de evaluación docente, distribuida en 15 horas de cuestiones formativas y 5 en aspectos de evaluación y medida:

- Formación: 4 sesiones sobre aspectos teóricos, formulación y medición del modelo EFQM; 5 sobre contenido y significado de cada criterio, subcriterio y áreas capaces de identificar el progreso de la organización docente hacia la excelencia; y por último 6 más donde y a través de la técnica de brainstorming se fijó por parte del alumno el contenido de cada una de las áreas y subcriterios. Definiendo de esta forma, todos y cada uno de los nueve criterios finales que recoge el modelo EFQM.
- Evaluación: 1 sesión para la encuesta directa y 4 para el EFQM.

4.3. Desarrollo: encuesta directa/contrate.

Como se dijo, se pasó al alumno de la muestra una encuesta de impacto directo, al objeto de medir su satisfacción previa acerca de la carrera cursada, actuando ello de factor de contraste en relación a la investigación planteada. A continuación, y a modo de ejemplo se incluye un resumen (relación nominal) de algunas de las principales preguntas recogidas en dicha encuesta:

⁷ Cada alumno, tiene su particular función evaluadora, la cual configura a partir de aquella combinación de variables de mayor perceptibilidad individual, propias de cada sujeto.

Tabla 2. Relación de preguntas incluidas en la encuesta de satisfacción previa

1- Considera que sus objetivos se han visto satisfechos en su paso por la Universidad.
2- Sus aspiraciones y deseos profesionales se han modificado en su paso por la Universidad.
3- Su paso por la Universidad será determinante para el resto de su vida: personal y profesionalmente.
4- Si tuviera que empezar su estancia universitaria, ¿volvería a elegir la misma carrera, facultad, universidad?
5- Que factores influyeron en una mayor medida en la decisión de estudiar esta carrera.
6- Cual de las siguientes competencias sitúa al licenciado en Economía en mejor posición de salida hacia el mercado de trabajo.
7- Durante su estancia en la Universidad, el centro experimento un cambio en medios e infraestructuras acorde a las exigencias de las nuevas tecnologías y métodos de enseñanza.
8- Los cambios administrativos y organizativos experimentados han favorecido la consecución de sus objetivos formativos.
9- Cual es su percepción acerca de la competencia y el interés docente durante su estancia en el centro, como evoluciono.
10- La segmentación y evolución de los contenidos impartidos cree que le permitirán una mejor integración en el mercado laboral.

Y así hasta un total de 30 preguntas directas y 4 dobles.

4.4. Desarrollo: de las áreas a los criterios del modelo EFQM.

Como expusimos, la mitad del período formativo se empleó en diseñar las áreas → subcriterios → criterios, capaces de identificar y medir el estado y la posición de cara a la consecución del objetivo de excelencia de la titulación (organización) analizada. Plasmándose todo ello, en un documento, donde se recogieron todas aquellas variables evaluadas e identificadas susceptibles de diseñar cada una de las áreas de funcionamiento de la institución, las cuales definirían cada subcriterio vs criterio final del EFQM. Y todo ello, bajo el objetivo de que aquellas variables permitan una correcta evaluación del hecho analizado y si no fuese así buscar su redefinición.

No olvidar que, la validez del EFQM descansa en el rigor con que se obtuviera la información de base⁸ (variables identificativas de cada área de gestión), la cual nos permitirá puntuar cada área de gestión o funcionamiento de la organización (variables reconocidas) y de ahí cada subcriterio para que, y por último la suma de estos nos proporcione la puntuación de cada uno de los nueve criterios que definen el modelo EFQM: agentes facilitadores o resultados.

El resultado obtenido en cuanto al número de variables identificativas de la calidad percibida acerca de la titulación cursada, se refleja en la siguiente **distribución nominal** de las mismas, clasificadas aquellas en base a los criterios del modelo: Liderazgo, 50. Política y estrategia, 27. Personal, 53. Recursos-colaboradores, 42. Procesos, 43. **Resultado del cliente, 51.** Resultado del personal, 34. Resultado/impacto social, 29. Rendimiento de la organización, 25.

Siendo ello, el fruto del debate y confrontación de ideas llevada a cabo por los alumnos de la muestra (tabla 1), a la hora de definir, interpretar y formular todas las cuestiones susceptibles de identificar y medir la calidad del hecho analizado. Esfuerzo que partió de un sin fin de variables desconocidas para la mayoría de los evaluadores, otras apenas reconocidas por un exiguo

⁸ Preguntas orientativas que la organización se hace sobre si misma al objeto de conocer de qué manera cada subcriterio/área de gestión puede ser llevado a la práctica y con ello, localizar sus puntos fuertes y áreas de mejora que tendrán reflejo en una evaluación futura de la calidad del servicio investigado.

número, en otras la posibilidad de medición apenas si era percibida, mientras que en otras el debate se centró en ver cuál era el criterio donde mejor encajaba la variable identificada.

4.5. Resultados de referencia.

Por último, y de forma resumida mostramos los resultados obtenidos en el estudio de partida, de forma comparada entre la encuesta de satisfacción directa y el modelo EFQM.

Tablas 3. Resultados encuesta directa vs EFQM, titulación de Economía UDC 2009-10

	Encuesta Directa (1)	EFQM (2)	Diferencia (1) - (2)
Criterio 1º. Liderazgo	2,233	1,117	1,116
Criterio 2º. Política y Estrag.	2,256	0,689	1,567
Criterio 3º. Personal	2,415	0,806	1,609
Criterio 4º. Recursos	2,299	0,878	1,421
Criterio 5º. Procesos	2,641	1,438	1,203
Media Ag. Facilitadores	2,369	0,986	1,383
<i>Cri 6º. Satis. del cliente</i>	<i>2,542</i>	<i>1,816</i>	<i>0,726</i>
Crit. 7º. Satis. del personal	2,393	0,856	1,537
Crit. 8º. Satis. de la Sociedad	2,594	0,633	1,961
Crit. 9º. Satis. de la Organiz.	2,640	1,364	1,276
Media Resultados	2,542	1,167	1,375
Media Global	2,455	1,076	1,379

El resultado obtenido puso de relieve una gran diferencia entre ambas consultas, tanto en lo que respecta a: los agentes facilitadores = uso dado a los medios disponibles para alcanzar los resultados deseados, con una valoración superior en la encuesta directa de +1,383 puntos, como en los resultados = percepción de la calidad o satisfacción obtenida por los agentes implicados, donde la encuesta directa alcanza un valor superior en +1,375 puntos. En consecuencia, el grado de satisfacción previo a la investigación realizada (aplicación del modelo EFQM) era muy superior de +1,379, un 128% más que tras la aplicación del EFQM.

Así pues, la amplitud, complejidad y detalle que exige el EFQM provocó una reevaluación, donde esa mayor reflexión y profundización en las cuestiones relevantes al evaluar la calidad educativa superior se correlaciono con una exigencia del alumno-cliente universitario. Además, la puesta en común de aspectos inicialmente ocultos a los ojos del alumno evaluador, nos permitió sacar a la luz un buen número de variables sensibles en términos de calidad, lo que nos condujo a una superior exigencia en cuanto a calidad del producto (formación) salido de la titulación analizada. Haciendo que, la distancia respecto a “ese” modelo de referencia o máxima calidad crezca más del doble sobre la medida previa, obtenida a través de la encuesta directa.

La profundización en los resultados, exige destacar un dato por su trascendencia: la diferencia observadas entre el beneficio privado o interno (criterio 6º) y aquel otro social o externo (criterio 8º), superior en el primer caso en un 187%, siendo la satisfacción obtenida en términos de modelo EFQM de 1,816 puntos en el primer caso frente a unos exiguos 0,633 puntos para el

caso del beneficio colectivo o social. Se reconoce de forma contundente que, el beneficio de la formación obtenida es exclusivamente interno, el beneficio hacia la sociedad es irrelevante⁹.

5. La evaluación de la calidad percibida por el alumno universitario, a partir de un diseño previo basado en un enfoque EFQM hacia la calidad total.

Dado que, el objeto del presente trabajo y que a continuación se muestra no es otro que, *la confrontación y evaluación de la capacidad del alumno universitario a la hora de medir su satisfacción como cliente del sistema universitario sobre la base y filosofía propia del modelo EFQM*, y desarrollada ésta a partir de la documentación recabada en esa investigación previa recogida en el punto anterior. Y referida a las distintas áreas de gestión y/o funcionamiento de la organización analizada que definen y delimitan el criterio 6º del EFQM: RESULTADO Y SATISFACCION DEL CLIENTE.

Es necesario no sólo definir el citado criterio en relación al hecho investigado - servicio de formación superior - sino también recoger todas y cada una de las variables identificadas y medidas en el estudio de partida, en relación a las áreas de diagnóstico referidas a dicho criterio, a través de las cuales trataremos de ampliar y poner en contraste las conclusiones antes reflejadas (punto 4).

5.1. Definición y variables de análisis identificadas en el estudio base acerca de la satisfacción percibida por el usuario del servicio de educación superior.

Criterio: *Resultado y satisfacción obtenida por el usuario del Servicio de Educación Superior.*

Definición. Criterio que, evalúa la eficacia en la prestación del servicio en relación a los logros obtenidos respecto al usuario del servicio analizado. Entendiendo por usuario del servicio en nuestro caso a todo aquel que se beneficia directamente de la actividad principal del centro y solicita la prestación de aquel, es decir, el alumno matriculado y por extensión su familia.

Por logros en relación al usuario del servicio se entiende la *percepción* del cumplimiento por parte del centro de sus fines, objetivos y valores, así como las *mediciones* internas que muestran sus resultados. Siendo las áreas de percepción y medida definidas por el modelo EFQM en relación a los logros obtenidos por el usuario del servicio de formación superior las siguientes:

- Percepción de: la imagen del centro (PERIC), los procesos del centro (PERPC), la organización y funcionamiento del centro (PEROFC) y la valoración en cuanto a fidelidad del usuario del centro (PERFUC).

⁹ Cuestión que sin duda da pie para abrir el polémico debate de la financiación de la Universidad Pública.

- Medición de: la imagen del centro (MEDIC), los procesos del centro (MEDPC), la organización y funcionamiento del centro (MEDOFC) y la medida de la fidelidad del usuario del centro (MEDFUC).

Mientras que por servicio educativo superior se entiende la formación recibida por el alumno universitario, es decir, los conocimientos y habilidades que le servirán para su desarrollo personal y profesional, así como los servicios complementarios que sean necesarios.

5.1.1. Estructura y modulación de las variables identificativas del criterio EFQM acerca de la satisfacción del alumno del servicio de formación superior.

En consecuencia, el criterio 6º del EFQM: RESULTADO Y SATISFACCION DEL CLIENTE se basa en la construcción de dos subcriterios, sustentados respectivamente en la **percepción** y en la **medida** de aquella satisfacción, los cuales serán definidos a continuación.

Si bien, antes es necesario analizar y relacionar las variables identificadas respecto al objeto investigado, la satisfacción del alumno universitario, obtenidas en el estudio de partida descrito en el punto 4¹⁰. Para ello, primero se han clasificado dichas variables (51) atendiendo al subcriterio y área de gestión reconocida por el alumno evaluador. Para después, modular y relacionar esas mismas variables a través de un *modelo estructural de relación o efecto directo* con las áreas de percepción y medida recogidas por el EFQM¹¹ en relación al criterio estudiado, - el resultado para los clientes -. Obteniendo finalmente como resultado de esa asociación *variable vs área de percepción/medida* la confección de un cuestionario ajustado a la filosofía de autoevaluación del modelo EFQM, el cual hemos trasladado a una nueva muestra de alumnos y cuyos resultados son los que se presentan en este trabajo.

Cuando entendemos la calidad derivada de cualquier servicio como la consecución de la excelencia, esta no consiste sólo en la consecución de los resultados clave del negocio (alumnos matriculados o alumnos aprobados), sino en una *satisfacción extensiva*, la cual abarca tanto a los clientes internos y externos, como al conjunto de la sociedad en la cual esa organización desarrolla su actividad. En este sentido, la idea que subyace bajo el EFQM es la de que *la satisfacción del cliente (alumno), del empleado (docente) y de la sociedad provocan de manera conjunta un resultado global excelente*.

¹⁰ Por ello, el trabajo presente se trata de una extensión del recogido en el punto 4, siendo el contraste de resultados y conclusiones junto a la verificación del planteamiento desarrollado nuestro objetivo.

¹¹ Modelo EFQM específico aplicado a la evaluación y medida del Servicio de Educación Superior.

La máxima subyacente en el párrafo anterior nos permite plantear una serie de hipótesis, las cuales hemos definido en base a una relación o efecto causal directo¹², donde el establecimiento de hipótesis se lleva a cabo entre dos variables, una dependiente y otra independiente, lo que nos llevó a plantear las siguientes hipótesis:

H.6.1: Los resultados percibidos por el alumno están positivamente relacionados con los resultados clave del centro.

H.6.2: Los resultados percibidos por el alumno están positivamente relacionados con la competencia docente y la satisfacción de éste.

H.6.3: Los resultados percibidos por el alumno están positivamente relacionados con la transparencia en la gestión organizativa.

El cumplimiento de las anteriores hipótesis por las variables recogidas en el estudio de partida y clasificadas éstas en base al subcriterio y área de gestión reconocida por el evaluador, y que a continuación se relacionan, nos permitió no sólo la elaboración de un cuestionario adaptado a la filosofía y metodología del modelo EFQM, el cual aparece recogido en las tablas 5.A. y 5.B., sino también definir aquellos factores clave en cuanto a la percepción de la calidad del servicio de formación superior, desde la posición del demandante de la misma, factores recogidos en el punto 5.1.2.

A continuación, se definen los dos subcriterios que configuran el criterio 6º del EFQM, el *resultado del cliente de formación superior*, y se relacionan de forma agrupada todas las variables identificativas de dicho resultado, atendiendo a su área de funcionamiento. Además junto a cada una de dichas áreas de gestión se recoge la especificación del área de percepción y medida establecida por el modelo EFQM aplicado a la enseñanza superior y cuya correlación ha sido significativamente positiva en el cumplimiento de las anteriores hipótesis de relación causal directa.

Subcriterio 6.a: medidas de percepción. Percepción que el cliente tiene de su relación con la organización y de la calidad del servicio que esta ofrece a través por ejemplo: encuestas a clientes, felicitaciones, premios y reclamaciones, grupos de discusión, hojas de sugerencias, etc.

Áreas de análisis reconocidas para el subcriterio 6.a:

6.a.1. La accesibilidad de la organización para los clientes: a. flexibilidad de horarios, b. facilidad de comunicación telefónica, c. proximidad de las oficinas y centros administrativos de

¹² La relación causal indirecta, se pretende forme parte de una extensión de este trabajo. Considerando como efecto indirecto aquel que tiene lugar entre dos variables, una dependiente y otra independiente, a través de una variable independiente intermedia.

atención al público, d. cumplimiento de las tutorías, e. horario de tutorías ajustado a las clases de la asignatura, f. respuesta e-mail ágil, g. accesibilidad y disponibilidad de los servicios administrativos y/o biblioteca, h. accesibilidad y disponibilidad de la dirección del centro. Variables de adscripción: PERIC, PERPC, PEROFC, MEDPC y MEDOFC.

6.a.2. Trato, amabilidad y cortesía del personal, identificación del personal con el cliente:

a. responsabilidad de cada agente observada e identificada, b. atención recibida de los servicios administrativos y biblioteca, c. atención por parte de la dirección del centro, d. reconocimiento docente acerca de su función como tramitador de un servicio público. Variables de adscripción: PERIC, PEROFC, MEDIC, MEDPC y MEDOFC.

6.a.3. Calidad y cantidad de la información facilitada por la organización:

a. información acerca de la actividad docente actualizada, completa, accesible, b. información suficiente de los servicios administrativos y complementarios, c. presentación, manejo y actualización de la web, d. medios físicos para la comunicación del centro adecuados (carteleras, paneles de anuncios, de notas, expositores), e. información acerca de servicios culturales y de ocio eficiente y suficiente. Variables de adscripción: PERIC, PERPC, PEROFC, PERFUC, MEDIC, MEDPC y MEDFUC.

6.a.4. Profesionalidad que transmite el personal, imagen de servicio:

a. la competencia y profesionalidad mostrada por el docente, b. la competencia y profesionalidad del personal de la administración y servicios, c. el perfil profesional y/o investigador del docente apropiado para la asignatura, d. la competencia o el interés prima en la prestación del servicio educativo por parte del docente, e. la mejora y actualización son prácticas habituales en el desarrollo de la actividad docente, f. el diálogo es la característica del clima organizacional. Variables de adscripción: PERIC, PEROFC, PERFUC, MEDIC, MEDOFC y MEDFUC.

6.a.5. Rapidez y eficiencia en la prestación del servicio:

a. la respuesta a problemas y dudas ligados a la docencia es adecuada en tiempo y forma, b. la información en paneles y tableros es ágil y adecuada, c. la entrega y comunicación de notas es la requerida, d. el mantenimiento de las instalaciones es rápido. Variables de adscripción: PERPC, PEROFC, MEDPC y MEDOFC.

Subcriterio 6.b: medidas de rendimiento. Medidas internas que utiliza la organización para supervisar y mejorar su rendimiento y anticiparse a la percepción de sus clientes externos.

Áreas de análisis reconocidas para el subcriterio 6.b:

6.b.1. Imagen externa, premios y méritos otorgadas al centro y su personal, apariciones en prensa, internet o tv, difusión de la actividad del centro en los medios:

a. consideración y peso intelectual que transmite el profesorado del centro, b. se visualizan y conocen los artículos y trabajos publicados por los docentes, c. los libros publicados por el profesorado del centro se

conocen, d. es un valor o prestigio que un docente se traslade al mundo político, e. qué imagen y consideración se tiene de la carrera dentro de la Universidad, f. qué imagen y consideración de la carrera fuera de la Universidad, g. la frecuencia con que el profesorado sale en la TV, prensa o radio en alta. Variables de adscripción: PERIC, PERFUC, MEDIC, MEDOFC y MEDFUC.

6.b.2. Productos y servicios, relación calidad/precio (satisfacción social/precio público), índice de defectos, errores o rechazos: a. la calidad y contenido del material docente facilitado es la adecuada, b. la presentación y organización de los contenidos es la apropiada, c. el coste de las tasas se ajusta al servicio recibido, d. el coste de los aranceles administrativos es adecuado, e. el número de incidencias, errores administrativos, en calificaciones, etc. se considera alto/bajo, f. los ratios de alumno/aula o alumno/profesor facilitan la eficiencia formativa. Variables de adscripción: PERIC, PERPC, PEROFC, MEDIC, MEDPC y MEDFUC.

6.b.3. el rendimiento se evalúa en relación a objetivos establecidos en función del interés del cliente (alumno): a. las quejas y reclamaciones en la evaluación son una constatación o una excepción, b. en las calificaciones se aprecia una valoración del esfuerzo del alumno más allá del conocimiento nemotécnico, c. tienes en cuenta valores o circunstancias subjetivas el profesor en la calificación, d. la relación entre el esfuerzo y la calificación es proporcional, e. la estructura por asignaturas y curso se ajusta a la valoración y exigencia que el alumno percibe en el exterior de su titulación. Variables de adscripción: PERIC, PERFUC, MEDIC y MEDFUC.

6.b.4. Fidelidad, duración de la relación y retención del cliente: a. existe una atención o seguimiento del alumno por el profesor más allá de la asignatura impartida, b. el centro efectúa seguimiento del alumno concluidos sus estudios, c. se estimula al alumno a que recomiende su carrera a futuros universitarios, d. la valoración de la titulación le permite recomendarla a su entorno social, e. se ofrece al alumno información adicional útil para su futuro profesional y personal, f. los valores y aptitudes percibidos de la organización, son extrapolables al entorno. Variables de adscripción: PERIC, PEROFC, PERFUC, MEDIC, MEDOFC y MEDFUC.

5.1.2. Factores clave identificados en la calidad de la enseñanza universitaria.

De la relación de áreas de análisis identificadas y recogidas en el subapartado anterior, hemos podido agrupar en cuatro grandes grupos aquellos factores que delimitan la calidad percibida por el usuario principal de la formación superior, y que a continuación se detallan.

A. Los recursos humanos: competencia, experiencia, nivel científico y didáctico del profesorado, experiencias y actitudes del personal en general, capacidad de trabajo en equipo y presencia de equipos de investigación y docencia consolidados. Y todo, bajo la idea base del modelo de que la actuación de las personas es el factor básico de la calidad de la organización.

B. La dirección y gestión administrativa y académica del centro: labor directiva y organizativa, relaciones humanas, en suma que las responsabilidades más altas del centro lideren, promuevan e implanten ese objetivo de calidad y excelencia hacia el servicio impartido.

C. Los aspectos pedagógicos: PEC (proyecto educativo de centro), PCC (proyecto curricular de centro), facilitar la integración del alumno en el centro, evaluación inicial de los alumnos, adecuación de los objetivos y los contenidos, tratamiento de la diversidad, metodología didáctica, transmisión de la cultura del centro así como del objetivo básico del mismo.

D. Los recursos materiales disponibles: accesos, aulas de clase, de recursos, de reuniones o informáticas, bibliotecas, mobiliario, instalaciones de ocio y deporte, laboratorios, aparcamiento, etc., servicios complementarios a la actividad principal ejercida. Evaluando al respecto tanto su diversidad como la facilidad de acceso o información acerca de los mismos.

6. Cuestionario y transcripción metodológica aplicada según el enfoque EFQM.

La identificación de los anteriores factores junto a la adscripción de cada una de las variables identificadas en el estudio de partida, a las distintas áreas de percepción y medida del modelo EFQM, se tradujo en la elaboración de un modelo de encuesta ajustado a las exigencias y características del modelo EFQM, tanto en sus aspectos formales como en contenidos. Cuestionario que, se trasladó a la nueva muestra evaluadora, la cual se especifica en la tabla 4. Permittiéndonos todo ello, enfatizar en aquellos aspectos más relevantes de la cultura organizacional del ámbito de referencia, Europa (EEES), a la vez que servirnos de guía de autoevaluación en otras experiencias similares y/o definir y aplicar distintos planes de mejora.

Ese modelo de encuesta ajustado a los requerimientos del EFQM, se plasmó en un conjunto de 40 variables. Estas variables a su vez se agruparon en las cuatro áreas de percepción y medida propias del modelo, permitiéndonos ello la concreción del criterio investigado: RESULTADO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL SERVICIO DE EDUCACION SUPERIOR.

Tabla 4. Ficha de la nueva muestra empleada

Asignaturas: “Estructura Económica de Galicia” y “Fiscalidad Internacional”, 5º curso, titulación en Administración y Dirección de Empresas, USC. Curso 2011- 2012, campus de Lugo.
Alumnos integrantes de la muestra empleada, 47.
Representatividad muestral s/la matrícula media en asignaturas obligatorias del curso, el 72%.
Estancia media del alumno en el centro de 6,3 años.
Edad media del alumno 23,8 años.

El cuestionario diseñado, se recoge a continuación, acompañado de los resultados obtenidos al ser pasado (valorado) a la nueva población (muestra) evaluadora. Siendo de nuevo el objeto investigado la medida y evaluación acerca de la calidad (satisfacción) percibida por el usuario de la formación superior, siendo las características de dicha muestra las que se figuran en la

tabla 4, y que como vemos no guardan relación alguna con la muestra de partida empleada, siendo la única característica común, y exigencia del propio modelo¹³ la de tratarse de alumnos del último curso de la titulación analizada.

Por otra parte y al igual que se hizo en el trabajo de investigación inicial, también se trasladó a la población evaluadora, una encuesta de respuesta directa acerca de la satisfacción percibida en la titulación cursada y configurada a partir de 20 preguntas distribuidas proporcionalmente entre los dos subcriterios definitorios del criterio investigado: percepción de la satisfacción obtenida y valoración del rendimiento de la misma, los resultados se recogen en la tabla.

Tabla 5.A. Cuestionario EFQM estudio de percepción y resultados.

Áreas de análisis reconocidas y variables identificadas bajo el desarrollo integral de un modelo EFQM	MEDIA
ESTUDIO DE PERCEPCIÓN	2,669
<i>Percepción de la imagen del centro: PERIC</i>	2,884
1. Conocimiento e identificación que se tiene del proyecto educativo del centro, expuesto a través de Juntas de facultad, informes departamentales, decanato, etc.	2,178
2. Satisfacción por la pertenencia al centro, identificación con el clima organizacional.	2,783
3. Accesibilidad al personal del centro: equipo directivo, dirección departamental, servicios generales, PAS, etc.	2,955
4. Capacidad de respuesta del centro a la hora de resolver las demandas planteadas: cambios de aula, horarios, equipamiento, infraestructuras, etc.	2,884
5. Satisfacción con las instalaciones y los accesos al centro: edificio, aparcamiento.	3,689
6. Satisfacción del reconocimiento externo recibido por el centro: noticias en prensa, publicaciones académicas, reconocimiento del profesorado, calidad docente, etc.	2,787
<i>Percepción acerca de los procesos del centro: PERPC</i>	2,468
7. Satisfacción general con la actuación didáctica y pedagógica del docente.	2,255
8. Satisfacción con los procesos de evaluación y la explicación sobre ellos recibida.	2,255
9. Satisfacción con la acción tutorial recibida así como la orientación académica y profesional ofrecida por el centro.	2,500
10. Percepción sobre las innovaciones establecidas por el centro: académicas, administrativas y organizativas.	2,889
<i>Percepción sobre la organización y el funcionamiento del centro: PEROFC</i>	2,745
11. Satisfacción con los resultados académicos del centro: nº de titulados, aprobados por asignatura, por curso.	2,468
12. Satisfacción con la organización y el funcionamiento general del centro.	2,787
13. Satisfacción con el clima de convivencia y con las relaciones humanas del centro.	2,979
14. Percepción sobre la organización de horarios de los distintos servicios del centro (secretaría, dirección, tutores y tutorías...) para la atención al usuario.	2,787
15. Percepción en la organización de la información de los servicios del centro.	2,766
16. Satisfacción por las colaboraciones, acuerdos y/o convenios establecidos por el centro con el mundo exterior.	2,683
<i>Valoración de la fidelidad de los usuarios en el centro: PERFUC</i>	2,580
17. Deseo de continuar en el centro.	2,267
18. Deseo de ampliar estudios afines o complementarios.	3,340
19. Voluntad de inscribir a otros familiares en el centro.	2,250
20. Voluntad de recomendar el centro a otras personas.	2,311

¹³ Estancia en el centro suficiente como para conocer e interpretar todos los aspectos clave de la organización en relación al objeto investigado.

Tabla 5.B. Cuestionario EFQM estudio de rendimiento y resultados.

ESTUDIO DE RENDIMIENTO	2,302
<i>Cuantificación de la imagen del centro: MEDIC</i>	2,547
21. Tiene conocimiento de premios y reconocimientos concedidos a alumnos, a profesores o al centro en general.	2,171
22. Sabe de apariciones del centro o de sus miembros en los medios informativos.	2,667
23. El número de solicitudes de admisión en relación con las plazas ofertadas por el centro en general ha sido superior/inferior.	2,969
<i>Medición de los procesos del centro: MEDPC</i>	1,976
24. Resultados académicos observados en las sucesivas evaluaciones: por asignaturas, cursos, niveles.	2,500
25. Conocen la participación del centro en algún proyecto de innovación, I+D+i o calidad en que participe el centro.	1,976
26. Se hacen entrevistas personales al alumno (de tutores, profesores, orientadores).	1,250
27. Existe un adecuado tratamiento de las reclamaciones: rapidez y calidad	2,075
28. Se hacen rectificaciones y/o correcciones a consecuencia de las quejas realizadas.	1,730
29. Se hacen cambios o modificaciones a partir de sugerencias hechas por el alumnado.	1,718
30. En general como valora los logros alcanzados en comparación con los objetivos previstos.	2,286
<i>Medición en cuanto a la organización y funcionamiento del centro: MEDOFC</i>	2,130
31. Número de quejas reconocido.	2,154
32. Número y tipo de las demandas de información por parte del alumnado.	2,464
33. Grado de participación del alumno en actividades complementarias del centro.	2,171
34. Grado de colaboración de antiguos alumnos o asociaciones de titulados en actividades promovidas por el centro.	1,514
35. El alumno al finalizar su estancia en el centro consigue trabajo de forma rápida (información obtenida a través de estudio específico, prensa, publicación universidad, etc.)	1,568
36. El alumno al finalizar su estancia en el centro consigue/puede matricularse en un centro de especialización superior (ICADE, EF, IESE, CEF) reconocido (información universidad, amistad, relaciones).	3,143
<i>Medida de la fidelidad del usuario al centro: MEDFUC</i>	2,426
37. El nºde alumnos que solicita su ingreso en el centro por sugerencia de otros alumnos, amistades o familiares (información subjetivas recabada) lo considera:	2,605
38. El número de familiares de antiguos alumnos que conoce lo considera:	2,525
39. El número de bajas voluntarias o abandono del centro lo cataloga:	2,400
40. El grado de participación de antiguos alumnos y/o profesores en actividades promovidas por el centro lo define:	2,179
PROMEDIO ENCUESTA EFQM	2,447

Grafico 1. ESTUDIO DE PERCEPCIÓN EFQM

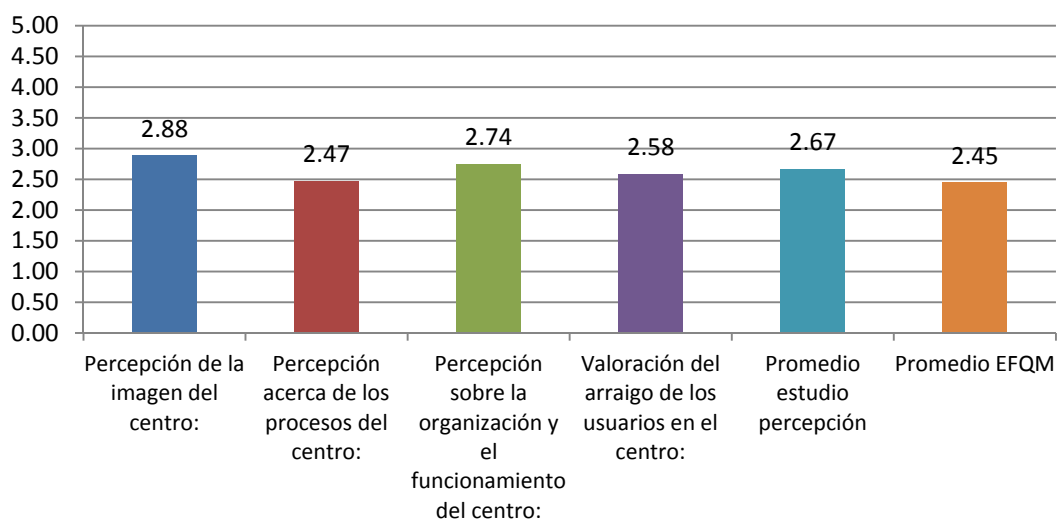
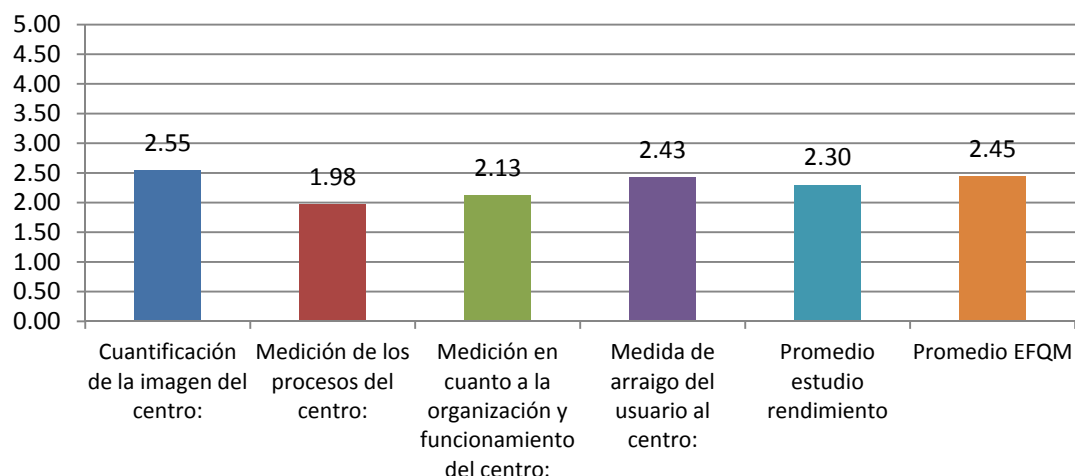


Grafico 2. ESTUDIO DE RENDIMIENTO EFQM

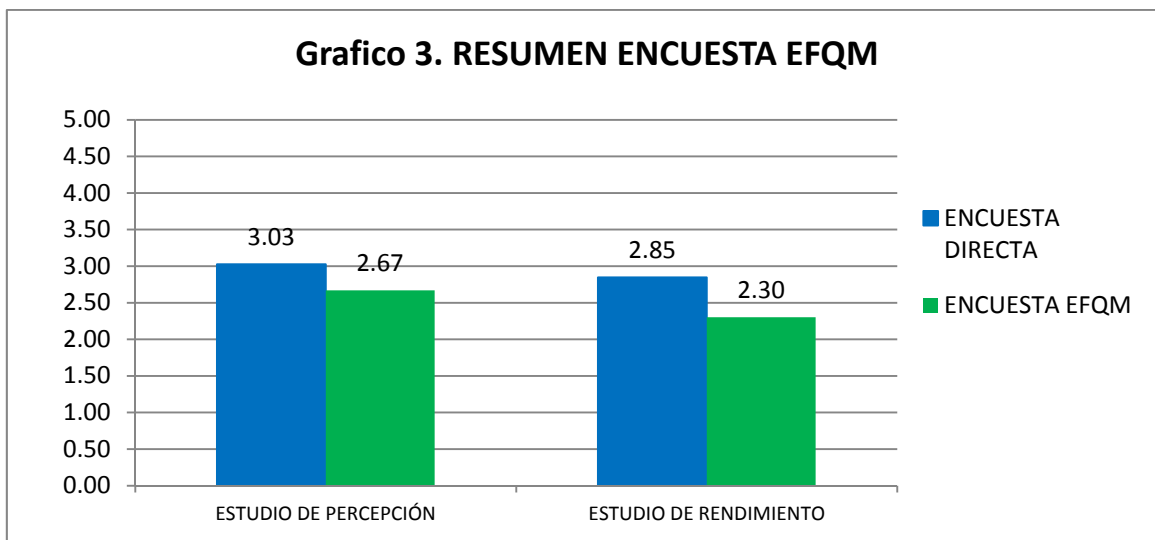


El estudio acerca de la percepción de la calidad obtenida por el alumno evaluador, refleja un aprobado alto, 2,67 puntos, siendo además la dispersión observada entre las áreas de identidad reconocidas reducida. La percepción de la imagen del centro es, por otra parte, la que mejor valoración obtiene mientras que la peor la reciben los procesos internos del centro. Mientras que en caso del rendimiento o medida de la calidad alcanzada, la valoración cae hasta los 2,30 puntos, siendo la dispersión observada ligeramente superior al estudio de perceptibilidad, si bien de nuevo es cuantificación de la imagen del centro quien recibe la mejor puntuación y los medida de sus procesos la más baja, situándose incluso en un suspenso. Siendo el seguimiento del aprendizaje llevado a cabo por el docente la variable identificada que peor valoración obtiene. La valoración ajustada al modelo EFQM y la reglas REDER aplicadas al mismo nos dan una satisfacción media de 2,45 puntos en una escala del 0...5, es decir un aprobado.

Tabla 6. Encuesta directa de satisfacción trasladada a la nueva muestra

Preguntas de identificación e impacto directo en términos de satisfacción	MEDIA
ESTUDIO DE PERCEPCIÓN	3,027
1. En que medida considera que sus objetivos se han visto satisfechos en su paso por la Universidad.	3,128
2. Sus aspiraciones y/o deseos profesionales sean visto modificados a consecuencia de su paso por la Universidad.	2,979
3. Considera que su paso por la Universidad será determinante o condicionante para el resto de su vida personal.	3,681
4. Considera que su paso por la Universidad será determinante o vinculante para el resto de su vida profesional.	3,638
5. Si tuviera que empezar su estancia universitaria, ¿volvería a elegir la misma carrera?	3,234
6. Ha observado situaciones de diferencia de trato o discriminación por parte del profesorado.	2,723
7. Cual es su visión del grado de integración del centro en su entorno socioeconómico.	2,978
8. Cual es su percepción acerca de la competencia y el interés docente durante su estancia en el centro, como evoluciona.	2,756
9. La segmentación y evolución de los contenidos/materias impartidas cree que le permitirán una mayor y/o mejor integración en el mercado laboral, están actualizados.	2,723
10. En general considera que el profesorado de su titulación es un buen docente.	2,489
ESTUDIO DE RENDIMIENTO	2,847
11. El conjunto de conocimientos y habilidades adquiridas a los largo de su paso por la Universidad es aquel esperado de acuerdo a sus inquietudes e interés de cuando efectuó la elección de su carrera.	2,660
12. En el tiempo en que curso su titulación, el centro experimento un cambio en medios e infraestructuras acorde a las exigencias que las nuevas tecnologías y métodos de enseñanza exigen.	3,309
13. Los cambios administrativos y de organización docente favorecieron la consecución de sus objetivos formativos.	2,222
14. El profesorado fomento la participación, el debate y los intercambios de opinión en clase.	2,978
15. El profesorado conduce la clase de forma que la exposición de los contenidos sea dinámica y estimulante.	2,532
16. El profesorado organiza adecuada y eficazmente los contenidos de la materia, estructurando la progresión de los contenidos de la asignatura de forma conveniente.	2,766
17. Los contenidos de las asignaturas por regla general son puestos en relación con el conjunto de la titulación, guardan sintonía o son islas de conocimiento.	2,911
18. El material didáctico recomendado por el profesorado es eficaz para el aprendizaje.	2,826
19. Las actividades encargadas en horario no presencial ayudan a seguir la asignatura, incentivando el análisis e interés práctico de la misma.	2,767
20. El profesorado se muestra accesible para la realización de consultas sobre la asignatura.	3,532
PROMEDIO ENCUESTA DIRECTA	2,938

En cuanto a los resultados obtenidos de la encuesta directa o de contraste traslada con anterioridad al cliente evaluador, muestra como vemos una satisfacción o percepción de la calidad formativa recibida superior, cuantificada ésta en 2,94 puntos, medio punto por encima de la obtenida mediante el modelo EFQM (2,45). Bajando dicha valoración tanto en lo que respecta al subcriterio de percepción, de 3,03 a 2,67 → ▼ 0,36 puntos, como en clave de rendimiento, de 2,85 a 2,30 → ▼ 0,55 puntos. Este último descenso puede considerarse lógico en la medida que las variables de rendimiento son en un principio más difíciles de identificar y valorar que las de percepción, donde la subjetividad es mayor.



7. Conclusiones

Si la calidad del servicio público “educación superior” depende de cómo las personas que ejercen esa actividad lo hacen, en un sentido amplio, ello nos exige atender aspectos tales como:

- la participación, el compromiso, el gusto por el trabajo bien hecho, el conocimiento, el trabajo en equipo, la valoración de las personas o el crecimiento personal como soporte del enriquecimiento de la organización → la calidad implica por tanto a todos los miembros integrantes de la institución educativa y actores en la misma.

- Pero es que además, todas y cada una de esas cuestiones no son precisamente ni fáciles de reconocer ni de interpretar y más en respecto a un hecho tan complejo y subjetivo de interpretar como es la calidad en la formación recibida por el individuo. Siendo sin embargo, todas ellas pilares en la definición, concreción y precisión con la que debemos diseñar las áreas objeto de evaluación que configuran la base del modelo EFQM.

Es pues que el modelo de excelencia requiere además de un puesta en común de cuestiones ligadas al hecho analizado, una profunda introspección personal conducente en el caso analizado a una superior exigencia en términos de calidad, y que en nuestro caso se traduce en una bajada en términos de satisfacción del 16,7%, pasando de casi 3 puntos de satisfacción a apenas un aprobado muy justo 2,45 y ello tanto en lo que respecta a las variables de percepción como a las de rendimiento de dicha calidad.

Por último y comparando los resultados obtenidos con este nuevo estudio respecto al punto de partida, el estudio desarrollado en el curso 2009-2010 en el ámbito de la titulación de Economía de la UDC, varios son los hechos que se corroboran, siendo los resultados comparados y referidos exclusivamente al criterio investigado: RESULTADO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL SERVICIO DE EDUCACION SUPERIOR, los que se recogen en la tabla 7.

Tabla7. Análisis de evolución comparada de la calidad del servicio formativo superior.

	Enc. Directa (1)	EFQM (2)	(2) – (1)	% de Δ
Investigación UDC 2009 – 2010	2,54	1,82	▼0,72	- 39,6%
Investigación USC 2011 – 2012	2,94	2,45	▼ 0,49	- 20,1%
% de Δ	▲ 15,6%	▲ 34,6%		

En primer lugar, decir que, la satisfacción media es mayor en el segundo estudio realizado tanto en clave de encuesta directa como sobre todo en términos del modelo EFQM. A tal respecto debemos tener en cuenta dos aspectos: en un primer lugar el hecho de que la muestra del primer estudio no sólo evaluó sino que también diseñó las variables que dieron lugar al cuestionario trasladado a la segunda muestra, por ello la reflexión y esfuerzo tal vez hayan jugado un efecto de hiper exigencia respecto a la calidad percibida, y en segundo término un factor relevante cabe que sea el tamaño del centro mucho más reducido en el segundo caso, lo que juega a favor de una mayor proximidad entre docente y alumno así como a una mayor simplificación en cuanto a procesos y estrategias de gestión, y por supuesto también se encuentra el hecho de que la calidad real sea superior en el segundo caso.

Por otra parte, en ambos casos la valoración previa identificada a través del procedimiento de encuesta directa supera con mucho a la reevaluación efectuada por ambas muestras a través del cuestionario ajustado a los requerimiento del modelo EFQM, en consecuencia de nuevo la profundización e introspección que exige el modelo hacia la calidad total, hace al alumno tener en cuenta nuevos aspectos que se materializan en una exigencia mayor respecto a la calidad percibida de su formación superior y que, se traduce en una puntuación inferior en cuanto al grado de satisfacción derivado de sus estudios universitarios.

El modelo hacia la excelencia o EFQM, nos revela múltiples aspectos susceptibles de evaluación que sin la puesta en común que requiere el modelo serían difícilmente percibidos. Ello hace que, la valoración de la calidad del servicio público investigado sea más baja que la medida y observada a través de preguntas directas que lo que hacen es responder a los aspectos de respuesta e impacto rápido en el mercado educativo superior. Frente a ello, recordar que la esencia del EFQM se encuentra en asegurar el resultado de la organización analizada al medio y largo plazo, haciendo hincapié de una forma integral en todos los aspectos que definen el funcionamiento de dicha organización.

Bibliografía.

Calidad e Innovación Educativa en los Centros, Facultad de Educación de la UAB, Pere Marqués Graells. (2008). Calidad en la Educación. Recuperado el 24 de noviembre de 2009 de <http://www.pangea.org/peremarques/calida2.htm>.

Calvo de Mora, A. y Criado, F. (2005). Análisis de la validez del modelo europeo de excelencia para la gestión de la calidad en las instituciones universitarias: un enfoque directivo. En, Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa, vol. 14, nº 3, pp. 41-58.

Del Campo, M.O. y Barros, E. (2011). El EFQM, una aplicación para evaluar la calidad docente. En, VIII Foro de Evaluación de la Calidad de la Investigación y de la Educación Superior (FECIES), Asociación española de psicología conductual (AEPC), pp. 394-398.

EFQM y TQM Asesoramiento. El modelo EFQM de Excelencia. (1999). Recuperado el 24 de noviembre de 2009 de <http://www.tqm.es/TQM/ModEur/ModeloEuropeo.htm>.

Martínez, C. y Riopérez, N. (2005). El Modelo de excelencia en la EFQM y su aplicación para la mejora de la calidad en los centros educativos. En, Educación XXI, UNED, nº 8, pp. 35-65.

Picón, F. (2005). Aplicación del Modelo Europeo de Excelencia EFQM. A Coruña: Asociación EuroForo Empresarial y Consellería de Innovación, Industria y Comercio.

Sevillano, M^a L. (2004). Estrategias innovadoras para una enseñanza de calidad. Madrid: Pearson Educación.