



CREACIÓN DE UN ÍNDICE DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD DE TALCA CON RESPECTO A SU UNIVERSIDAD

**VIVIANA ALEJANDRA FIGARI NÚÑEZ
BERNARDITA ELIETH LEPE GONZÁLEZ**

INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN ADMINISTRACIÓN

RESUMEN

¿Esta satisfecho nuestro cliente?, ¿ Como medir su nivel de satisfacción?.

Saber contestar estas interrogantes constituye un elemento esencial del feed-back de toda organización moderna.

La idea central de esta investigación ha sido construir un instrumento de medición de la satisfacción del cliente. Es por ello que se ha definido el objetivo principal como: "Crear un Índice de Medición de la Satisfacción de los Estudiantes de la Universidad de Talca, con respecto a su Universidad, Facultad y Carrera".

Metodológicamente el estudio se ha basado en una investigación de mercado que en combinatoria con el análisis factorial y de agrupamiento "cluster" han permitido crear el índice denominado *IMESAE*. Este índice constituye un instrumento de medición derivado, por cuanto puede ser estudiado a partir de sus indicadores constitutivos, pero la real importancia de un índice de medición social, como en este caso, radica en su capacidad de evaluar ciertos aspectos relevantes y principalmente establecer diferencias de estas variables en el tiempo.

Esta investigación entrega el punto de partida para el estudio del nivel de satisfacción del cliente interno de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad de Talca y a través de su construcción fue posible evidenciar ciertas diferencias en dichos niveles. *IMESAE* permitió establecer que la Carrera de Ingeniería Comercial Administración y la promoción 1994 son los estratos mas satisfechos con su entorno universitario, mientras que Contador Auditor y la promoción 1989, son los que mayor desagrado manifiestan por su medio.

El Índice en la evaluación general entrego una calificación de 3.0; punto medio en

la escala. En si, este valor no tiene mucho significado si solo se pretende un estudio de tipo transversal, sin embargo, se trata de un promedio, en donde se han expuesto a evaluación 11 factores y que su resultado arroja áreas positivas (Imagen de la Universidad a nivel regional y Cine Arte) y áreas negativas (Carrera y Ambiente Interno de FACE), además de una mayoría de variables de calificación intermedia.

El *IMESAE* ha dejado en evidencia puntos críticos que afectan en favor y en contra, la satisfacción de los estudiantes de la Universidad de Talca. Saber aprovechar esta información en beneficio de la Universidad escapa de los objetivos de esta investigación, sin embargo, han motivado una serie de recomendaciones que forman parte del estudio.

El "*Índice de Medición de la Satisfacción de los Estudiantes*" es un instrumento de comunicación entre clientes internos y los encargados del proceso de toma de decisiones de la organización. En consecuencia, un nexo vital para el perfeccionamiento basado en la retroalimentación y el desarrollo en forma práctica del concepto de "*calidad total*".