



Calidad de educación universitaria ¿piensan lo mismo profesores y alumnos?

Oscar Mercado Muñoz
Magíster en Dirección de Empresas. Universidad Católica de Valparaíso
Departamento de Economía, Rec. Naturales, Comercio Internacional FAE
Universidad Tecnológica Metropolitana
oscar.mercado@utem.cl

■ Resumen

La calidad de educación es un tema que presenta múltiples dimensiones, una de las cuales es la forma en que los estudiantes perciben esta calidad. Dado que la definición de los procesos de mejoramiento de la calidad han sido siempre un ejercicio jerárquico, originado en las cúpulas académicas, es válido preguntarse si los esfuerzos de la autoridad educacional apuntan o no en la misma dirección que esperan los estudiantes. Las potenciales demandas de los estudiantes en pos de calidad, y los conflictos asociados, disminuirán en la medida que la jerarquía actúe en la misma dirección a la que aspiran los estudiantes. Este trabajo mide las percepciones de qué es calidad de educación para estudiantes y profesores, en un estudio de caso, y descubre que ambos estamentos, estudiantes y profesores, concuerdan en un gran porcentaje de los aspectos asociados por unos y otros a calidad de educación.

Palabras claves: Calidad de Educación

■ Abstract

Education quality is a topic with several dimensions; one of them is the way students perceive this quality. Given the fact that the improvement processes of the quality have been usually a directed approach implemented by the top academic levels, the following question is pertinent: are the efforts of the academic authorities aimed at the same objects than those of the students'? The potential students' demands in search for quality together with the potential conflicts will be reduced as long as the academic authorities act in the direction the students are expecting. This paper measures the perceptions about education quality by students and professors in a case study, and it discovers that both students and faculty agree on the aspects regarding education quality, to a great extent.

Key words: Education quality

■ Introducción

La educación universitaria ha sufrido en los últimos años una transformación radical en su estructura. Al amparo de la liberalización económica se ha desarrollado toda una nueva institucionalidad en la que comparten el escenario universidades tradicionales y/o estatales con un gran número de nuevas universidades privadas. Esta proliferación de universidades ha obligado a las autoridades a tomar medidas en orden de tratar de asegurar la calidad de los procesos de enseñanza que llevan a cabo estas instituciones, lo que se ha traducido en la creación de la Comisión Nacional de Acreditación de Pregrado, organismo cuyo fin es establecer un sistema de acreditación que permita promover y asegurar la calidad de la Educación Superior.

El norte en todo este proceso es, o debería ser, la educación de calidad; asegurar que el proceso de adquisición de competencias por parte de los alumnos logre su objetivo en un entorno que se caracterice por cumplir algunas condiciones físicas, financieras, curriculares y pedagógicas. De una u otra manera, será la calidad la que determine cuales serán las instituciones que permanecerán en el tiempo y cuales no; se puede aventurar sin temor a equivocarse que las universidades que no cumplan los requisitos mínimos de calidad desaparecerán en un plazo no muy lejano. Pero, ¿quién determina lo que es calidad de educación? Tradicionalmente la definición de lo que es calidad de educación ha sido un ejercicio jerárquico: han sido las cúpulas académicas las que han definido aquellos aspectos que constituyen calidad en el proceso educativo.

Las acepciones de calidad en educación son múltiples, desde las concepciones que vinculan calidad a cobertura hasta las que señalan que una educación de calidad la

representa aquella que prepara a los educandos a ser personas útiles a la sociedad. No es el propósito de este trabajo profundizar en este tema, del cual nadie tiene respuesta cierta, sino enfocar calidad de educación en relación a como lo perciben los estudiantes y los profesores.

Hoy, en pleno siglo XXI, los conceptos de calidad se han orientado a la calidad en el servicio, y ésta es, de acuerdo a todos los autores que estudian el tema, definido exclusivamente por los usuarios de los servicios. Hoy no puede la organización que brinda servicios definir los parámetros de lo que es calidad de servicio, lo determinan los clientes¹. Llevado este nuevo paradigma al campo de la educación, podríamos asimilar el concepto al hecho de que la calidad de la educación como servicio debería ser definido por sus alumnos, los “clientes” primeros del servicio educación. Cabe entonces preguntarse si las definiciones de calidad establecidas por las cúpulas académicas se asemejan a lo que los alumnos creen es calidad en su educación; si es así los esfuerzos que desarrollan las cúpulas universitarias en pos de la calidad están bien enfocadas; si no es así, la divergencia tendrá como consecuencia que a pesar de los esfuerzos de las autoridades universitarias por alcanzar calidad, sus alumnos opinarán cada vez con mas frecuencia que la calidad disminuye y se mantendrán vigentes los conflictos estudiantiles originados en exigencias de calidad de educación.

Una de las causas por las cuales un servicio es mal evaluado, de acuerdo a diversos autores, entre ellos Berry, Parasuraman y Zeithaml², es la existencia de diferencias entre la percepción de los directivos acerca de las expectativas de los clientes y la realidad de éstas. Para estos autores el proceso de calidad comienza con la definición de los directivos acerca de la

calidad de su servicio, lo que se traduce en dos aspectos: especificaciones de cómo brindar el servicio y comunicaciones externas referentes al servicio. La prestación misma del servicio, el momento de la verdad, es resultado del proceso que se origina en la percepción de los directivos.

En este contexto es válido preguntarse cuán cerca o cuán lejos están las expectativas de calidad de alumnos y profesores. Esta investigación busca dar respuesta a esta interrogante.

■ Metodología

La investigación para determinar similitudes y diferencias en el concepto de calidad de educación se llevó a cabo en la escuela de Ingeniería Comercial de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso durante el periodo 2003-2004.

Se trabajó en base a dos etapas; la primera en base a focus groups de alumnos y la segunda en base a una encuesta a profesores y alumnos para determinar diferencias y similitudes.

La etapa de focus groups se realizó a fines de 2003 y se enfocó a desarrollar esta técnica de recolección de información entre los alumnos de los distintos niveles de estudio. Se desarrolló un focus group por cada nivel de estudio, contando en cada uno de ellos con la presencia de alumnos voluntarios. El objetivo de los focus groups fue buscar aquellos aspectos que los alumnos consideran parte de una educación de calidad.

El proceso de selección de los aspectos se realizó en base al número de menciones y aceptaciones de cada aspecto. Todos aquellos aspectos nombrados por más de una persona o aceptados por más de una persona fueron considerados; aquellos que nombró sólo una persona y no tuvieron

aceptación en el resto de los participantes fueron desechados.

Los aspectos de mayor aceptación fueron separados en dimensiones conforme a su naturaleza. Las dimensiones son las siguientes:

Escuela: Corresponde a todos los aspectos nombrados que guardan relación con la Visión y Misión de la Escuela; su definición de valores, el perfil de sus egresados. Se consideran en esta categoría 9 aspectos vinculados a:

- Reconocimiento social de la escuela
- Actualización de la malla curricular
- Rasgo diferenciador del egresado
- Ramos finales de cada línea
- Formación valórica
- Formación general y deportiva

Infraestructura: Todos aquellos aspectos relacionados con infraestructura y condiciones físicas del lugar de estudio o de su entorno. 18 aspectos conforman esta categoría que considera aspectos vinculados a:

- Características del entorno
- Características del recinto
- Características de la sala de clases
- Características del equipamiento
- Facilidades computacionales

Operación del sistema: Se incluyeron en esta dimensión aquellos aspectos que se relacionan con el funcionamiento institucional de la Escuela; que las clases se desarrollen normalmente, que los programas se cumplan y similares. Los 17 aspectos considerados en esta categoría se relacionan con:

- Desarrollo de clases
- Desarrollo de programas
- Características de profesores
- Horarios

Docencia y pedagogía: En esta dimensión se incluyeron todos los aspectos nombrados que tienen relación con aspectos de docencia y pedagogía, tanto tangibles como intangibles. Se consideran 17 aspectos vinculados principalmente a:

- Capacidad de profesores
- Voluntad de profesores
- Apoyo físico de clases
- Ayudantías

Evaluaciones: Esta dimensión, aún cuando puede haber sido incluido dentro de la dimensión anterior, se dejó por separado considerando la importancia que le asignaron los alumnos en los focus group. Consideró 9 aspectos que generalizando se resumen en:

- Oportunidad de la evaluación
- Justicia de la evaluación
- Encuestas de evaluación de profesores

Soporte administrativo: Todos aquellos aspectos relacionados con aspectos netamente administrativos que fueron nombrados se consideraron en este apartado; los 5 aspectos considerados se vinculan con:

- Amabilidad y eficiencia de secretarías

- Oportunidad de funcionamiento de actividades de apoyo

Una vez conformadas las dimensiones y sus aspectos se procedió a diseñar el instrumento de recolección masiva de información. La encuesta, de autoadministración, constó de dos partes. En la primera se pidió repartir un total de 100 puntos entre las dimensiones establecidas, con el objeto de determinar la importancia que tiene cada dimensión. Posteriormente se solicitó a profesores y alumnos que asignaran un puntaje de 1 a 10, conforme al aspecto fuera de nula importancia (1) hasta de máxima importancia (10) respecto de calidad de educación.

La muestra, establecida por conveniencia, abarcó el 52,6% del total de alumnos de la Escuela y a la totalidad de los profesores de jornada completa que se encontraban trabajando durante el período de estudio.

■ Resultados

En primer lugar se determinó la importancia que tenía cada una de las dimensiones en los estamentos. El cuadro siguiente muestra los resultados obtenidos al solicitar la distribución de 100 puntos entre las distintas dimensiones:

Peso de cada dimensión por curso y estamento

Dimensión	1er año	2do año	3er año	4to año	5to año	Total alumnos	Total Profesores
Escuela y visión	17,02 %	20,40 %	18,62 %	19,22 %	18,50 %	18,75 %	20,04 %
Infraestructura	19,50 %	16,79 %	17,32 %	19,04 %	20,68 %	18,67 %	16,54 %
Operación del sistema	18,10 %	15,12 %	19,26 %	17,71 %	15,52 %	17,14 %	22,04 %
Docencia y pedagogía	22,95 %	23,29 %	22,58 %	22,58 %	25,03 %	23,29 %	19,54 %
Evaluaciones	12,82 %	14,56 %	12,71 %	13,64 %	11,66 %	13,08 %	12,92 %
Soporte Administrativo	9,61 %	9,84 %	9,74 %	8,27 %	8,60 %	9,21 %	8,92 %

Lugar 1ero  2do  3ero 

Se observa en este primer cuadro un hecho destacable; la dimensión a la cual los profesores le otorgan la mayor importancia, la Operación del Sistema, no está considerada entre las primeras tres más importantes por los alumnos; alcanza el 4to lugar de las seis. La dimensión más importante para los alumnos, Docencia y Pedagogía, es considerada en tercer lugar por los profesores. Cabe destacar que todos los cursos concuerdan en determinar Docencia y Pedagogía como la más importante dimensión.

El segundo nivel de importancia, con similar peso, corresponde a Escuela y Visión para ambos estamentos. El tercer orden de importancia para los alumnos es Infraestructura, que en el caso de los profesores sólo es considerada en 4to lugar.

Si bien alumnos y profesores no concuerdan plenamente en sus apreciaciones respecto del orden de importancia de las distintas dimensiones, ambos estamentos concuerdan en situar entre las más importantes Docencia y Pedagogía y Escuela y Visión.

Concuerdan también que las dimensiones Evaluación y Soporte Administrativo son catalogados por ambos grupos en los lugares 5to y 6to, con pesos muy similares. Si bien existe diferencia en cuanto a la importancia de dimensiones como Infraestructura y Operación del sistema, las diferencias no son significativas, cerca de 5 puntos porcentuales.

De los datos presentados se puede inferir que no existe una gran diferencia en lo que piensan estudiantes y profesores respecto a las dimensiones que generan la calidad de educación. Todas las dimensiones consi-guen pesos similares en ambos estamentos.

■ Resultados de evaluación de aspectos

Para la evaluación de los distintos aspectos dentro de cada dimensión se utilizó la escala de 1 a 10. Los resultados obtenidos se interpretan a continuación utilizando la siguiente escala.

Puntaje	Categoría	Rango
1 a 2	Poca importancia	Sin relación con calidad de educación
2 a 3		De muy poca importancia
3 a 4		Poca importancia
4 a 5	Importancia media	Importancia media menor
5 a 6		Importancia media
6 a 7		Importancia media mayor
7 a 8	Gran importancia	Gran importancia menor
8 a 9		Gran importancia
9 a 10		Extrema importancia

Como herramienta de análisis de los resultados de la evaluación de los aspectos se utiliza la diferencia entre los puntajes asignados por uno y otro estamento a los distintos aspectos, llamándolas brechas primarias. Se determinó destacar aquellas *brechas primarias* que corresponden a un cambio en la escala de categoría.

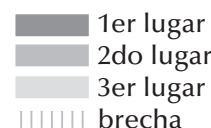
Las brechas primarias se determinan de la siguiente manera:

$$\text{Brecha primaria} = \text{Puntaje promedio}$$

EVALUACION DE LA ESCUELA Y SU VISION

PROMEDIO DE PUNTAJE

Categorización de Importancia GI: Gran MI: Mediana PI: Poca



Aspecto	TOTAL ALUMNOS	TOTAL PROFESORES	Brecha
Que la escuela sea bien reconocida en la sociedad	8,56 GI	7,30 GI	1,26
Que la malla curricular esté actualizada de acuerdo a la realidad del país	8,94 GI	8,90 GI	0,04
Que exista un rasgo diferenciador que distinga al egresado de la escuela	8,80 GI	7,60 GI	1,20
Que los ramos finales de cada línea contengan un resumen sólido de los ramos previos	7,85 GI	6,80 MI	1,05
Que se de énfasis a la formación valórica junto a la entrega de conocimientos técnicos	7,54 GI	8,60 GI	-1,06
Que en la malla curricular haya asignaturas relacionadas con ética y responsabilidad social	7,12 GI	8,30 GI	-1,18
Que haya asignaturas libres que permitan estudiar temas de formación general	6,62 MI	7,10 GI	0,48
Que en la malla curricular existan asignaturas deportivas	5,87 MI	3,30 PI	2,57
Que el alumno pueda aprender el nivel de inglés necesario para desempeñarse en el mundo de hoy	9,31 GI	8,60 GI	0,71

FUENTE: Elaboración del autor

alumnos – Puntaje promedio profesores

Como resultado de la utilización de esta herramienta, la brecha primaria es positiva si los alumnos dan más importancia al aspecto que los profesores y negativa si el aspecto es más importante para los profesores, sin que ello implique connotaciones positivas o negativas.

a) Dimensión Escuela y Visión

Los resultados obtenidos en esta dimensión se muestran en el cuadro siguiente.

Los resultados muestran que de los nueve aspectos involucrados en esta dimensión, alumnos y profesores concuerdan en seis de ellos respecto de su importancia. Si bien el orden de precedencia no es el mismo para ambos estamentos, tanto alumnos como profesores catalogan los aspectos “Que la malla curricular este actualizada de acuerdo a la realidad del país” y “Que el alumno pueda aprender el nivel de inglés necesario para

desempeñarse en el mundo de hoy” dentro de los tres más importantes. Difieren dentro de los tres más importantes en la formación valórica, más importante para los profesores que para los estudiantes y en la existencia de un “rasgo diferenciador”, que es más importante para los alumnos que para los profesores.

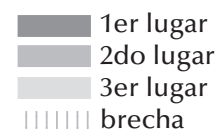
Se dan brechas en los aspectos vinculados con ramos de formación general y

deportivos. Para los profesores los ramos deportivos son de poca importancia, mientras que para los alumnos son de mediana importancia; por el contrario, la existencia de asignaturas de formación general le parece más importante a profesores que a alumnos. También difieren en la existencia de un ramo final en cada línea que contenga un resumen de los ramos previos, aspecto que los estudiantes catalogan como de gran importancia mientras que los profesores le

asignan mediana importancia. En el curso de la investigación, durante los focus group, este aspecto se nombró persistentemente por parte del alumnado. Los resultados obtenidos en esta dimensión, a modo de resumen, no indican una gran diferencia de conceptos de calidad entre profesores y alumnos.

b) Dimensión Infraestructura

Los resultados obtenidos en esta dimensión son los siguientes:



EVALUACION DE LA INFRAESTRUCTURA

PROMEDIO DE PUNTAJE

Categorización de Importancia GI: Gran MI: Mediana PI: Poca

Aspecto	TOTAL ALUMNOS	TOTAL PROFESORES	Brecha
Que el recinto en que se desarrollan las actividades académicas sea acogedor	8,74 GI	7,80 GI	0,94
Que el entorno del recinto en que se desarrollan las actividades sea limpio	8,91 GI	8,10 GI	0,81
Que el entorno del recinto en que se desarrollan las actividades académicas sea seguro	9,07 GI	8,10 GI	0,97
Que el recinto en que se desarrollan las actividades académicas sea fácilmente accesible	8,16 GI	6,60 MI	1,56
Que existan áreas verdes en el recinto académico	8,27 GI	6,40 MI	1,87
Que en el recinto haya espacios adecuados para compartir y relajarse	8,43 GI	6,80 MI	1,63
Que existan suficientes espacios adecuados para estudiar	9,35 GI	8,40 GI	0,95
Que las salas de clases sean de tamaño adecuado para sentar cómodamente a todos los alumnos	9,30 GI	9,10 GI	0,20
Que las salas de clases tengan buena luminosidad tanto de día como de noche	8,95 GI	9,00 GI	-0,05
Que las salas de clases cuenten con buena aislación acústica	8,79 GI	9,00 GI	-0,21
Que las salas de clases cuenten con un buen sistema de ventilación	8,99 GI	8,70 GI	0,29
Que las sillas de las salas de clases sean cómodas para sentarse	8,30 GI	8,30 GI	0,00
Que las sillas de las salas de clases sean cómodas para tomar apuntes	8,63 GI	8,40 GI	0,23
Que se cuente con suficientes computadores para el número de alumnos de la carrera	9,00 GI	8,90 GI	0,10
Que los computadores a disposición de los alumnos sean modernos	8,94 GI	8,30 GI	0,64
Que existan suficientes libros disponibles en la biblioteca para todos los que requieran	9,49 GI	9,10 GI	0,39
Que se puedan tomar ramos por internet	7,87 GI	5,70 MI	2,17
Que se puedan conocer las notas por internet	8,20 GI	6,00 MI	2,20

Destaca a primera vista que estudiantes y profesores evalúan como el aspecto más importante la existencia de libros suficientes en la biblioteca; en plena época digital, los tradicionales libros de texto ocupan un lugar preponderante en la calidad de educación. Concuerdan también en señalar entre los tres principales aspectos el contar con salas de clase de tamaño adecuado para el número de alumnos. Los aspectos restantes catalogados entre los tres primeros apuntan por el lado de los profesores a la luminosidad y aislación de las salas, en tanto que los estudiantes privilegian los espacios adecuados para estudiar.

De los 18 aspectos considerados en esta dimensión existen diferencias de categoría en 5; todos los cuales son considerados de gran importancia por los estudiantes y de

mediana importancia por los profesores; destacan entre ellos los aspectos vinculados al uso de la computación para conocer notas o tomar ramos y la presencia de áreas verdes y condiciones físicas.

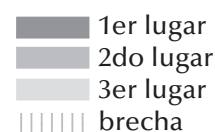
En el resto de los aspectos no existen diferencias de opinión, casi la totalidad de ellos son de gran importancia para profesores y estudiantes; un resultado que indica lo múltiple que son los requerimientos de infraestructura para obtener una educación de calidad y lo cercana que son las visiones de ambos estamentos en lo referente a criterios de calidad vinculados a la infraestructura.

c) Dimensión Operación del Sistema

Los resultados de las encuestas se reflejan en el siguiente cuadro:

EVALUACION DE LA OPERACIÓN DEL SISTEMA PROMEDIO DE PUNTAJE

Categorización de Importancia GI: Gran MI: Mediana PI: Poca



Aspecto	TOTAL ALUMNOS	TOTAL PROFESORES	Brecha
Que el número de alumnos por curso sea reducido	7,60 GI	8,6 GI	-1,01
Que los profesores inicien las clases puntualmente	8,08 GI	8,9 GI	-0,82
Que las clases terminen puntualmente	8,07 GI	8,9 GI	-0,84
Que las clases se desarrollen normalmente, evitando suspensiones o postergaciones de clases	8,25 GI	9,5 GI	-1,25
Que los programas de los cursos se terminen completamente en el semestre	8,76 GI	8,7 GI	0,06
Que las materias tratadas en cursos paralelos sean las mismas, aunque el profesor sea distinto	8,80 GI	7,9 GI	0,90
Que los profesores tengan una presentación personal formal (acorde a la carrera)	6,27 MI	6,9 MI	-0,63
Que los profesores se comporten de acuerdo a las normas socialmente aceptadas	7,62 GI	8,9 GI	-1,28
Que los profesores usen un lenguaje correcto y adecuado al cargo	7,91 GI	9,5 GI	-1,59
Que los profesores tengan experiencia real de trabajo en empresas	9,03 GI	7,3 GI	1,73

Aspecto	TOTAL ALUMNOS	TOTAL PROFESORES	Brecha
Que los profesores tengan grado de Magíster o Doctor	7,91 GI	9,3 GI	-1,40
Que los profesores de la escuela desarrollen investigaciones o consultorías	7,42 GI	8,9 GI	-1,49
Que los profesores tengan material (libros, apuntes) escrito por ellos como apoyo a la clase	7,08 GI	7,3 GI	-0,22
Que los profesores usen bibliografía de varios autores como apoyo a la clases	7,66 GI	8,3 GI	-0,64
Tener horarios seguidos, evitar horas muy saltadas que obliguen a quedarse en la universidad	8,69 GI	8,1 GI	0,59
Que la recuperación de clases postergadas o no hechas se realice en horario normal, no sábados ni muy tarde	8,47 GI	5,7 MI	2,77
Que los profesores tengan horario para atender fuera de la hora de clases	8,72 GI	8,9 GI	-0,18

En la dimensión Operación del Sistema se da un resultado peculiar; si bien sólo uno de los 17 aspectos estudiados presenta diferencia de categoría entre estudiantes y profesores, no existen aspectos comunes que ambos estamentos sitúen entre los tres primeros lugares. Para los alumnos el aspecto más importante es “Que los profesores tengan experiencia real en empresas”, evaluado con puntaje 9,03; para los profesores este aspecto tiene una puntuación de 7,3, dando origen a una de las diferencias más grandes dentro de una misma categoría. Contribuye a esta situación el hecho de realizar el estudio en Ingeniería Comercial, donde la experiencia práctica es bien vista por los alumnos, y los profesores en su mayoría ha dedicado su vida sólo a la enseñanza. Si se considera además el aspecto “que los profesores tengan grado de magíster o doctor”, el que los académicos evalúan en segundo lugar y los alumnos en un lugar menor, se podría inferir que los alumnos de esta carrera privilegian la experiencia práctica sobre los conocimientos académicos. En otras carreras este resultado podría ser muy distinto.

Para los profesores el aspecto más importante es el uso de un lenguaje correcto y adecuado al cargo, lo que para los

alumnos, aún siendo un elemento de gran importancia, cae en el rango de gran importancia menor; lo mismo sucede con el aspecto evaluado en tercer lugar por los docentes, el realizar consultoría o investigación.

Los aspectos señalados en segundo y tercer lugar por los estudiantes guardan relación con los programas de cada curso; para ellos es muy importante que los programas se terminen en el semestre y, más importante aún, que los cursos paralelos lleven a cabo el mismo programa. En los focus group surgió de manera recurrente como queja el hecho de que el mismo curso, dictado el mismo semestre, por profesores distintos, tratara materias absolutamente distintas.

Queda, después de revisar los resultados, el convencimiento que la Operación del Sistema es un punto en el que estudiantes y docentes concuerdan respecto de muchos de los aspectos que determinan su importancia, y difieren de categoría sólo en uno de los 17 aspectos.

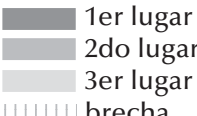
d) Dimensión Docencia y Pedagogía

Los resultados obtenidos en esta dimensión son los siguientes:

EVALUACION DE DOCENCIA Y PEDAGOGIA

PROMEDIO DE PUNTAJE

Categorización de Importancia GI: Gran MI: Mediana PI: Poca



1er lugar
2do lugar
3er lugar
brecha

Aspecto	TOTAL ALUMNOS	TOTAL PROFESORES	Brecha
Que los profesores sean claros en sus exposiciones en clases	9,48 GI	9,50 GI	-0,03
Que los profesores tengan las habilidades requeridas para enseñar (dotes pedagógicas)	9,59 GI	8,80 GI	0,79
Que los alumnos participen activamente en clases	8,14 GI	9,30 GI	-1,16
Que los profesores tengan buena disposición a contestar preguntas o aclarar dudas	9,39 GI	9,80 GI	-0,41
Que los profesores respondan satisfactoriamente las preguntas formuladas por los alumnos	9,33 GI	9,50 GI	-0,17
Que los profesores motiven a los alumnos a aprender	9,13 GI	9,00 GI	0,13
Que los profesores entreguen guías o material complementario de los temas tratados en clase	8,73 GI	8,70 GI	0,03
Que los profesores usen herramientas de apoyo como Power Point o transparencias	8,07 GI	8,30 GI	-0,23
Que si el profesor usa herramientas de apoyo no limite su clase sólo a eso	9,08 GI	9,30 GI	-0,23
Que el profesor utilice solamente textos escritos por él como bibliografía	4,23 MI	3,90 PI	0,33
Que los profesores tengan disposición para atender a los alumnos fuera del horario de clases	8,74 GI	9,00 GI	-0,26
Que los profesores se preocupen de mejorar sus clases semestre a semestre	8,99 GI	9,20 GI	-0,21
Que los profesores tengan letra clara cuando escriban en el pizarrón	7,64 GI	5,00 MI	2,64
Que exista buena coordinación entre el profesor y su(s) ayudante(s)	8,63 GI	8,50 GI	0,13
Que los ayudantes estén comprometidos con ayudar al alumno a aprender	8,80 GI	8,70 GI	0,10
Que los ayudantes tengan gran conocimiento del ramo	9,02 GI	7,90 GI	1,12
Que las ayudantías sean frecuentes	7,24 GI	6,20 MI	1,04

Como sucede en las dimensiones anteriores, ésta presenta sólo un puñado de aspectos en los cuales las apreciaciones respecto a lo que es calidad de educación difieren entre docentes y alumnos. En la mayor parte de los aspectos, 14 de 17, ambos estamentos concuerdan en el nivel de

importancia que tienen. También concuerdan en dos de los tres aspectos que se consideran más importantes; así, la claridad en las exposiciones y la disposición a aclarar dudas son valorados en los primeros lugares por ambos estamentos. Difieren en el lugar de importancia el aspecto más valorado por

los alumnos, las dotes pedagógicas del profesor, que siendo igualmente importante para los profesores no está en los primeros lugares. Esto abre una ventana para justificar el perfeccionamiento docente en temas pedagógicos.

Los aspectos en los que se presentan diferencias son tres: que el profesor tenga buena letra al escribir en la pizarra y que las ayudantías sean más frecuentes, ambas de gran importancia para los alumnos y mediana importancia para los profesores. El tercer aspecto disímil es el uso exclusivo de libros escritos por el profesor; en este

caso la importancia es media para los alumnos y poca para los docentes.

Esta dimensión muestra muchos aspectos catalogados por ambos estamentos como de gran importancia, concordando en la mayoría de ellos, lo que indica, una vez más, que alumnos y profesores tienen el mismo norte respecto de la Docencia y Pedagogía como referentes de calidad.

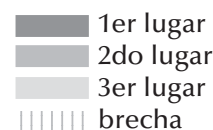
e) Dimensión Evaluaciones

Los resultados obtenidos en esta dimensión son los siguientes:

EVALUACION DE ASPECTOS DE EVALUACION

PROMEDIO DE PUNTAJE

Categorización de Importancia GI: Gran MI: Mediana PI: Poca



Aspecto	TOTAL ALUMNOS	TOTAL PROFESORES	Brecha
Que existan controles frecuentes sobre la materia tratada en clases	6,80 MI	6,80 MI	0,00
Que las pruebas se entreguen en un plazo no superior a dos semanas	8,24 GI	6,10 MI	2,14
Que las pruebas se entreguen junto a la pauta de corrección, desarrollada por el profesor o el ayudante	8,98 GI	7,10 GI	1,88
Que existan horas dedicadas especialmente a las correcciones de pruebas	6,60 MI	6,20 MI	0,40
Que exista igualdad de criterios durante la evaluación	9,34 GI	9,00 GI	0,34
Que existan procedimientos claros y transparentes de aprobación	9,41 GI	9,40 GI	0,01
Que los profesores tengan letra clara cuando corrijan las evaluaciones escritas	7,99 GI	5,90 MI	2,09
Que se realicen encuestas de evaluación de todos los profesores	8,48 GI	9,70 GI	-1,22
Que se vean resultados reales de las encuestas de evaluación de profesores	9,08 GI	9,00 GI	0,07

Muestran los resultados de esta dimensión un resultado similar a las dimensiones previas; en la amplia mayoría de los aspectos alumnos y profesores concuerdan respecto de su importancia; de los tres primeros lugares de cada estamento, dos son coincidentes: la necesidad de procedimien-

tos claros y transparentes de aprobación y que se vean resultados reales de las encuestas de evaluación de profesores. Respecto de este último aspecto resulta notorio que para los profesores el aspecto más importante sea la realización de encuestas de evaluación de profesores, en

tanto que los estudiantes lo designan importante, pero en niveles secundarios.

En esta dimensión se presenta un mayor porcentaje de aspectos que se evalúan como de mediana importancia, como ser la frecuencia de los controles y horas dedicadas especialmente a la corrección de pruebas. Los profesores consideran además como de mediana importancia la letra que utilizan en las correcciones de pruebas,

aspecto que para los alumnos es de gran importancia, generando una de las dos brechas de esta dimensión.

Todo indica que en esta dimensión también concuerdan alumnos y profesores.

f) Dimensión Soporte Administrativo

El siguiente cuadro muestra los resultados obtenidos en esta dimensión:

EVALUACION DE ASPECTOS ADMINISTRATIVOS PROMEDIO DE PUNTAJE

Categorización de Importancia GI: Gran MI: Mediana PI: Poca

■ 1er lugar
■ 2do lugar
■ 3er lugar
||||| brecha

Aspecto	TOTAL ALUMNOS	TOTAL PROFESORES	Brecha
Que la central de apuntes opere en forma continua	9,10 GI	6,90 MI	2,20
Que se de aviso anticipado de las postergaciones de clases	8,86 GI	8,00 GI	0,86
Que las secretarias sean amables en el trato con los alumnos	8,14 GI	8,20 GI	-0,06
Que las secretarias atiendan con eficiencia los requerimientos de los alumnos	8,60 GI	8,10 GI	0,50
Que exista un buen apoyo administrativo para tramites internos (matrícula, cambios, etc)	8,66 GI	8,30 GI	0,36

Siendo esta la dimensión con el menor número de aspectos, su análisis nos lleva a conclusiones similares a las dimensiones anteriores: alumnos y profesores concuerdan en la importancia de la mayor parte de los aspectos. Sólo en el caso de la continuidad de la operación de la central de apuntes las opiniones difieren, los alumnos consideran el aspecto más importante la continuidad, mientras que para los docentes es un tema de mediana importancia. En el resto de los aspectos la evaluación es similar, difiriendo sólo en el orden de importancia, en el que no concuerdan en absoluto.

■ Conclusiones

Del análisis de toda la información presentada podemos concluir que no existe una gran diferencia en los aspectos que profesores y alumnos consideran parte de la calidad de educación. De los 75 aspectos por los que se consultó, en 60 de ellos profesores y alumnos le dieron la misma categoría de importancia, según muestra el cuadro siguiente:

Dimensión	Número de aspectos consultados	Número de aspectos concordantes	%	Número de aspectos no concordantes	%
Escuela y visión	9	6	66,6	3	33,3
Infraestructura	18	13	72,2	5	27,8
Operación del sistema	17	16	94,1	1	5,9
Docencia y pedagogía	17	14	82,3	3	17,7
Evaluaciones	9	7	77,7	2	22,3
Soporte administrativo	5	4	80,0	1	20,0
Total	75	60	80,0	15	20,0

El cuadro anterior muestra que en el 80% de los aspectos la opinión en cuanto al grado de importancia de los distintos aspectos es la misma para profesores y estudiantes. Este porcentaje varía si analizamos por separado cada dimensión, variando desde un 94,1% de acuerdo en la dimensión Operación del sistema, hasta un 66,6% en la dimensión Escuela y visión.

Lo anterior nos conduce a responder en términos positivos la pregunta inicial ¿piensan lo mismo profesores y alumnos respecto a que es calidad de educación? En el caso que estudiamos la respuesta es clara; en la mayor parte de los aspectos (80%) que constituyen calidad de educación concuerdan respecto de su importancia estudiantes y profesores, y en los que no concuerdan las diferencias no son tan amplias. Esto es de suma importancia para que las líneas de trabajo que surjan desde el estamento docente tengan aceptación de parte de los estudiantes, toda vez que los objetivos perseguidos respecto a calidad de educación son semejantes.

Dada la naturaleza de la investigación estas conclusiones no pueden extenderse en general a toda la comunidad universitaria, pero constituye un primer paso en conocer aquellos aspectos en los cuales se debe trabajar para obtener una educación de calidad que permita a los estudiantes sentirse satisfechos con su universidad; constituyéndose entonces en un propagador de su calidad en la sociedad, evitando conflictos estudiantiles y construyendo motivado el futuro de este país.

■ Bibliografía

1. «Calidad Total en la Gestión de Servicios», Berry, Parasuraman y Zeithaml, Ed. Diaz de Santos, España, año 1993.
2. Berry, citado por Lovelock en *Mercadotecnia de Servicios*, Editorial Prentice Hall, 3era edición,

