



Experiencia



Criterios de calidad en centros universitarios según el alumnado: implicaciones laborales y organizacionales

Quality standards in universities according to students: labor and organizational implications

M.^a PILAR EGEA ROMERO*

RESUMEN

Esta investigación se ha realizado para averiguar los criterios que, según los alumnos, determinan la calidad de un centro universitario, y cuáles son los más importantes. A 144 estudiantes universitarios de primer ciclo se les preguntó acerca de los aspectos que consideraban importantes para determinar si en un centro universitario se da un servicio de calidad. Se obtuvo un listado de los factores citados y su correspondiente descripción, y se realizó un contraste de porcentajes para determinar cuáles eran significativamente más citados. Los resultados indican que los factores más relevantes son aquellos que están relacionados directamente con el proceso de enseñanza (“profesorado”, “instalaciones” y “biblioteca” entre otros). En las conclusiones se plantean las implicaciones laborales y organizativas, si se considera el centro universitario como una empresa de servicios.

ABSTRACT

This paper describes the standards which, according to students, determine the quality of a university and which of them are most relevant. A sample of 144 students was interviewed about what standards they believed to be the most relevant to state that a university pay a quality service. A list of factors was obtained together with their descriptions. Results show that the most relevant factors are those directly involved in the training process —the teaching staff and the library among other factors. Finally, labor and organizational implications are considered if the university is to be taken as a service organization.

* Centro de Enseñanza Superior San Pablo CEU. Pº San Juan XXIII, nº 6. 28040 Madrid.

PALABRAS CLAVE

Calidad educativa, Centros Universitarios.

KEY WORDS

Educational Quality, University.

INTRODUCCION.

El concepto de calidad, que habitualmente se ha utilizado en el ámbito empresarial aplicado a los productos, se ha extendido en los últimos tiempos al área de los servicios; al ser la enseñanza considerada como tal, se ha generado una demanda desde la sociedad relativa al aumento de la calidad que se oferta desde los centros educativos, tanto escolares como universitarios.

La norma ISO 8402 define la calidad como el “conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas”. Si se adapta esta definición a la calidad docente universitaria se podría decir que la enseñanza universitaria es de calidad en la medida que permite obtener unos objetivos docentes previstos, siendo éstos adecuados al desarrollo de los estudiantes como futuros profesionales y, por lo tanto a las necesidades y al bienestar de la sociedad en la que han de realizar su labor.

Este interés por la mejora de la calidad del servicio que se oferta desde los centros de formación, tanto a nivel escolar como universitario se ha visto reflejado en el desarrollo, desde el Ministerio de Educación y Cultura, del “Plan Anual de Mejora para los Centros Educativos Públicos” (BOE de 16

de septiembre de 1997), y del primer “Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades”, impulsado por el Consejo de Universidades. Además, con la puesta en marcha de las universidades privadas, se podría empezar a generar una competitividad mayor en el sector de la formación universitaria, lo que conllevaría una mayor preocupación por la calidad del servicio que se oferta. Lógicamente, para conseguir esto es necesario poder evaluar qué es lo que realmente se está aportando a todas aquellas personas que deciden, directa o indirectamente, acudir a un centro de formación determinado.

El MEC, en su Plan Anual de Mejora para los Centros Educativos Públicos (1997) plantea: *“El comportamiento de los centros públicos como organizaciones inteligentes, capaces de aprender de la experiencia, de desarrollar y consolidar esquemas de comprensión y de acción en su orientación permanente hacia el logro de los fines, las metas y los objetivos que le son propios, requiere la realización, desde la autonomía que las leyes les confieren, de ciclos completos de aprendizaje y el desarrollo de procedimientos auto-correctivos que hagan posible la mejora continua de sus procesos y de sus resultados.*

Sin perjuicio de las otras funciones que les asigna el ordenamiento jurídico vigente, compete a las Administraciones educativas el ayudar a los centros públicos a que iden-

tifiquen cuáles son sus objetivos de mejora de la calidad, a que conozcan en qué medida se están consiguiendo tales objetivos y a que modifiquen, en fin, los procesos, de forma que puedan orientarse más eficazmente hacia la consecución de aquellos “.

Por lo tanto, el Plan Anual de Mejora debe servir, entre otras cosas, como instrumento para aprender como organización, y ser un medio para elevar la calidad de los centros educativos.

La adaptación a los centros educativos del concepto de calidad planteado por la European Foundation for Quality Management (EFQM) se basa en la siguiente premisa: *“La satisfacción de los usuarios del servicio público de la educación, de los profesores y del personal no docente, y del impacto en la sociedad se consigue mediante un liderazgo que impulse la planificación y la estrategia del centro educativo, la gestión de su personal, de sus recursos y sus procesos hacia la consecución de la mejora permanente de sus resultados”.* En la Figura nº 1 aparece un esquema de este modelo europeo de gestión de calidad adaptado a los centros educativos.

Como se puede observar en la Figura nº 1, el modelo de la EFQM plantea nueve criterios que se pueden usar para evaluar el acercamiento de la organización hacia unos mejores resultados. Cada criterio supone un porcentaje determinado, es decir, tiene su propio peso específico; en cualquier caso, se considera que cada centro puede establecer prioridades distintas en función de sus características. Estos nueve criterios se agrupan en dos categorías:

1) Agentes. Se refieren al funcionamiento interno de la organización. Incluye los siguientes criterios:

a) Liderazgo. Se define como el comportamiento de los directivos para dirigir la organización hacia una mejora continua.

b) Gestión del personal. Se refiere a cómo el centro utiliza, aprovecha e incentiva las características profesionales y humanas de su personal para hacer posible la mejora continua. Los principios generales a seguir serían: participación, comunicación, formación constante y actualizada, trabajo en equipo, incentivos y dedicación a la tarea.

c) Planificación y estrategia. Relacionada con la razón de ser del centro, su imagen deseada y alcanzable y las ideas básicas que configuran el comportamiento del personal del centro y determinan sus relaciones.

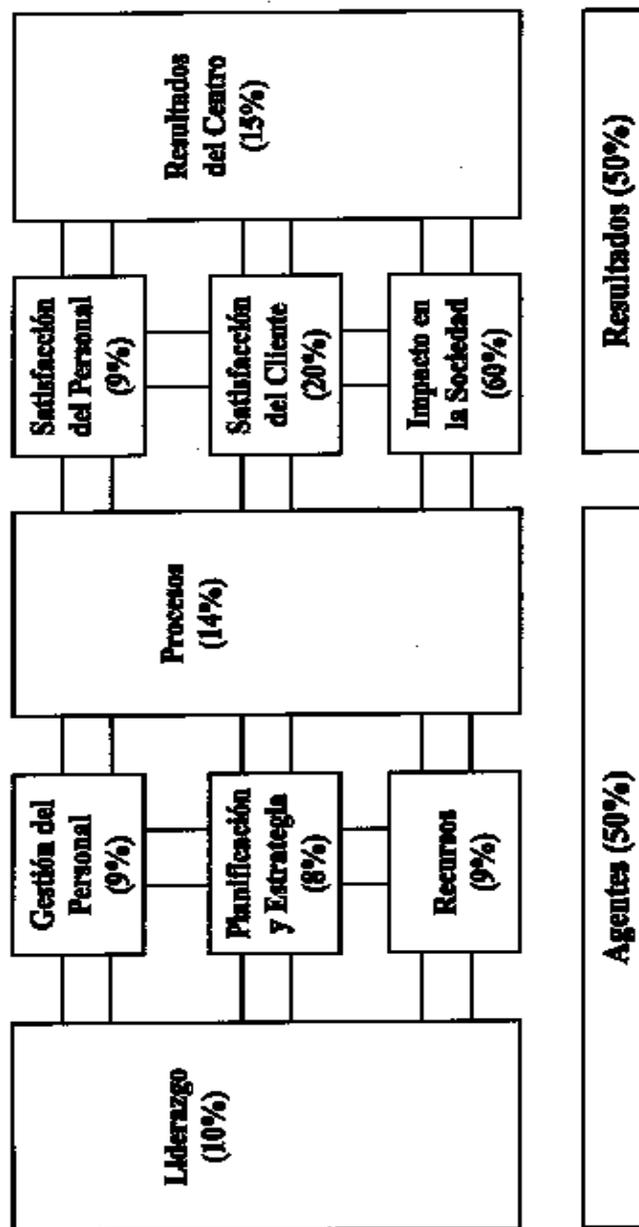
d) Recursos. Instalaciones, recursos didácticos, medios administrativos, informáticos, asistenciales y económicos, que sirvan para apoyar la actividad actual y los planes de futuro.

e) Procesos. Se refiere a cómo se identifican, organizan y revisan los procesos para asegurar la mejora continua del centro, entendiendo como proceso el conjunto de actividades concatenadas que van añadiendo valor y permiten lograr los resultados de la organización.

2) Resultados. Se refiere a los resultados obtenidos por la organización en distintos ámbitos y que son consecuencia directa de la acción de los Agentes. Incluye los criterios siguientes:

a) Satisfacción del personal. Entendido como la satisfacción de las necesidades y expectativas razonables de cualquier persona que preste sus servicios al centro.

FIGURA 1
Descripción esquemática del modelo europeo de gestión de calidad



b) Satisfacción del cliente. Hace referencia a la atención que presta el centro a las necesidades y expectativas razonables de padres y alumnos, que son los destinatarios inmediatos del servicio educativo. La satisfacción de los alumnos ha de basarse en la atención a sus necesidades educativas en sus diferentes manifestaciones, y al logro de las expectativas razonables que se les planteen en este terreno.

c) Impacto en la sociedad. Se refiere a las percepciones que la sociedad tiene con respecto al centro y a las demandas que los usuarios hacen de sus servicios.

d) Resultados. Hace referencia a los logros del centro en relación con sus objetivos, con la satisfacción de las necesidades y expectativas de los que tienen intereses en él, y con la mejora de su organización.

Para un mayor desarrollo de este tema se puede acudir al texto íntegro del BOE (1997) y a los trabajos de Marchesi y Martín (1999), Saunders (1999), Aparicio y González (1994), Escotet (1990).

Tomando como base estos planteamientos de la EFQM y, más concretamente, lo relativo al criterio "satisfacción del cliente", se realizó esta investigación para averiguar los criterios que, según los alumnos, son los que determinan la calidad de un centro universitario y cuáles son los más importantes. Se pensó que, dado que el alumnado es el usuario directo del servicio, sería importante saber qué es lo que demanda de los que ofrecen tal servicio para considerar que este último es de calidad. Se planteó la hipótesis de que, entre todos los criterios citados, habría una serie de ellos que mostrarían un porcentaje de aparición significativamente superior en comparación con los restantes y que, por lo

tanto, podrían considerarse como los realmente importantes al hablar de calidad en un centro universitario.

MÉTODO

Sujetos.

La muestra empleada estaba compuesta por 144 estudiantes universitarios de primer ciclo de la licenciatura de Psicología, que cursaban sus estudios en Madrid. Su edad estaba comprendida entre 19 y 22 años, siendo la mayoría mujeres.

Procedimiento.

A los sujetos se les pidió que escribieran todos aquellos aspectos que les parecieran importantes para determinar si un centro universitario aporta un servicio de calidad a sus alumnos. Las instrucciones que se les dieron fueron las siguientes: "En la hoja que se les acaba de repartir, hagan el favor de escribir todos aquellos aspectos que consideran importantes para determinar si en un centro universitario se da un servicio de calidad. Deben reflejar todo aquello que sea relevante desde su punto de vista, aunque no esté directamente relacionado con la docencia. Tengan en cuenta que no se les pide que hagan una valoración del centro en que estudian, sino qué exigirían a un centro universitario para poder considerarlo como un centro de calidad". Se les hizo especial hincapié en que debían especificar todo lo que les pareciera importante, no sólo lo relacionado con la docencia, para intentar que el alumno tuviera una visión global y no se centrara solamente en lo que ocurre dentro del aula. A partir de este momento, los sujetos contestaron sin tiempo límite para ello, teniendo absoluta libertad para responder, tanto en la

forma como en el contenido, ya que se pensó que, de esta manera, se podía obtener una información más completa.

RESULTADOS

Las respuestas de los sujetos se analizaron de forma que se fueron extrayendo los aspectos que cada sujeto consideraba importantes. Después se fueron incluyendo dentro de un mismo criterio los matices o especificaciones que los alumnos habían realizado y que se referían al mismo aspecto. Por ejemplo, si entre los aspectos citados por los alumnos se encontraban “fondos de la biblioteca”, “horario de biblioteca” y “número de ejemplares de libros recomendados que se pueden encontrar en biblioteca”, se consideraba que los alumnos habían citado un mismo criterio general denominado “Biblioteca”. De esta forma se obtuvo un listado de todos los criterios citados por los 144 alumnos y de su correspondiente descripción, el cual aparece en la tabla nº 1. Posteriormente se calculó la frecuencia con que había sido citado cada criterio y el porcentaje que suponía con respecto al total de alumnos, datos que se reflejan en la tabla nº 2, apareciendo en primer lugar el aspecto más citado y en último, el menos citado. Se realizaron contrastes de porcentajes con observaciones dependientes utilizando el estadístico Z (Amón, 1980) para determinar qué criterios eran significativamente más citados (tabla nº 3).

Como se puede observar en la tabla nº 3, el criterio significativamente más citado es “Profesorado” ($p < .01$), lo que indica que puede ser para los alumnos el aspecto de mayor importancia a la hora de determinar la calidad de la enseñanza, seguido de “Instalaciones (aulas)” y “Biblioteca” que

también muestran diferencias significativas con los restantes ($p < .01$), de forma que estos tres aspectos figuran como los más relevantes. Seguidamente, aparece un bloque compuesto por tres criterios entre los que no existen diferencias (“Actividades relacionadas con los estudios”, “Cafetería” y “Plan de estudios”) ($p > .05$), lo que indica que tienen la misma importancia para los alumnos, aunque existe un solapamiento con los restantes aspectos menos citados que forman un tercer bloque, el cual incluye “Tutorías”, “Laboratorios”, “Reprografía”, “Secretaría”, “Prácticas”, “Instalaciones deportivas”, “Número de alumnos por aula” y “Evaluación (exámenes)”, entre los cuales tampoco existen diferencias significativas ($p > .05$). Por otra parte, el criterio “Horarios” se ha citado menos que el de “Secretaría” y que todos aquellos que tienen un porcentaje superior ($P < .05$). Estos quince aspectos relativos a la calidad de la enseñanza universitaria a los que se acaba de hacer referencia muestran a su vez un porcentaje significativamente superior ($p < .01$) que cualquiera de los restantes veintidós criterios citados por los alumnos, lo que indica que se podrían considerar como los aspectos más relevantes para determinar la calidad de un centro universitario, teniendo en cuenta siempre que se habla de la opinión del alumno.

Considerando los últimos veintidós aspectos, se puede observar que no existen diferencias significativas ($p > .05$) entre “Informática”, “Información” y “Buena comunicación del centro”, aunque solamente “Informática” muestra diferencias ($p < .05$) con aquellos criterios que han sido citados un 9.03% o que tienen un porcentaje inferior. Por lo tanto, a partir del criterio “Prácticas externas” no se puede hablar de bloques definidos en cuanto a su porcenta-

TABLA 1
Descripción de los factores citados por los alumnos

FACTOR	DESCRIPCIÓN
PROFESORADO	Forma de impartir las clases, relación profesor-alumno, claridad, nivel de exigencia, asistencia, puntualidad, ayuda, etc.
INSTALACIONES (AULAS)	Tamaño, iluminación, temperatura, mobiliario, ruidos, material técnico de que dispone.
BIBLIOTECA	Posibles, número de ejemplares de libros recomendados, organización, horarios, características de la sala de lectura.
ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LOS ESTUDIOS	Seminarios, conferencias, cursos, etc.
CAPTEZA	Proceso, rapidez, repases, relación calidad-precio, empresa, mobiliario.
PLAN DE ESTUDIOS	Número de asignaturas por curso, posibilidad de elegir optativas y asignaturas de libre configuración, sobrepasados, logros.
TUTORIAS	Posibilidad de acceder a un profesor tutor, elegido por el alumno, que actúe en horas de clase.
LABORATORIOS	Organización, tamaño, horario, cantidad de material, estado del material, personal.
REPRODUCIBILIDAD	Horario, rapidez, acceso, calidad de impresión de manuales y/o libros y estado de conservación y funcionamiento.
SECRETARÍA	Horario, servicio, agilidad, información.
PRÁCTICAS	Realización de prácticas que sirvan para clarificar la teoría, que tengan utilidad para el alumno.
INSTALACIONES DEPORTIVAS	Existencia de instalaciones deportivas en el mismo centro, o cercanas a él, a las que el alumno pueda acudir.
NÚMERO DE ALUMNOS POR AULA	Ratio alumno/a más adecuado, de forma que no exista masificación.
EVALUACIÓN (EXÁMENES)	Criterios de evaluación, correspondencia nivel impartido/realizado, tipo de examen, organización de los exámenes.
HORARIOS	Organización de los horarios de clase.
INFORMÁTICA	Funcionamiento en función de las necesidades de los estudios que se cursan, horario de la sala de informática, estado del material, personal, mantenimiento. Existencia de un centro de proceso de datos.
INFORMACIÓN	Existencia de los canales adecuados mediante los que se mantenga al alumno puntualmente informado de todo aquello que le pueda interesar, relativo a sus estudios.
BUENA COMUNICACIÓN DEL CENTRO.	
PRÁCTICAS EXTERNAS	Posibilidad de realizar prácticas de tipo práctico fuera del centro de estudios.

TABLA 1 (CONTINUACION)
Descripción de los factores citados por los alumnos

FACTOR	DESCRIPCION
ZONAS AL AIRE LIBRE	
ASESORIA	Salidas profesionales, convocatorias, cursos de apoyo.
SELECCION DE LOS ALUMNOS	Cualificación que se exige para poder cursar los estudios, grado de motivación para realizar los estudios (que entren o no los estudios después en primera opción).
ORGANIZACIONES DE ALUMNOS	Representantes de alumnos en los órganos de dirección del centro, dirección del alumnado.
BOLSA DE TRABAJO	Interés del centro en ayudar a sus alumnos a encontrar trabajo, maneras de búsqueda de empleo.
BECAS	Nóminas, cuotas.
RESULTADOS FINALES	Nivel de época, calificación media, resultados de algunos alumnos en oposiciones, tiempo medio que se tarda en encontrar trabajo.
RECINTO EXCLUSIVO PARA ALUMNOS	Lugar donde realizar trabajos en grupo, recrearse, etc.
DIRECCION DEL CENTRO	Planteamientos de gestión, apertura a las propuestas de los alumnos.
RELACIONES EXTERIORES	Relaciones con otras universidades y otros países.
TIENDA	Máquina expendedora de objetos de papelería, librería.
IDIOMAS	Posibilidad de estudiar idiomas en el centro.
ASESORIA PSICOLOGICA	Gabinetes psicológico que asisten al alumno en problemas concretos y que lo ayudan en casos de necesidad de tratamiento.
RELACION CALIDAD/PRECIO	Relación entre lo que se paga y lo que se recibe. (Este factor será de especial consideración en los centros privados).
PRESTIGIO DEL TITULO OBTENIDO	
POSIBILIDAD DE ELEGIR PROFESORES	Caso de haber varios profesores impartiendo una misma asignatura, poder elegir el que se desea.
ASISTENCIA MEDICA	Personal a disposición de los alumnos para casos médicos imprevistos.
CARNET UNIVERSITARIO	Identificación que facilita el acceso en cualquier momento en el centro (pagar en cualquier momento de libros en la biblioteca, etc.).

TABLA 2
Frecuencia y porcentaje de los factores citados por los alumnos

FACTOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PROFESORADO	139	96,33
INSTALACIONES (AULAS)	112	77,78
BIBLIOTECA	76	52,78
ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LOS ESTUDIOS	57	39,33
CAFETERIA	54	51,90
PLAN DE ESTUDIOS	31	21,41
TUTORIAS	45	31,25
LABORATORIOS	45	31,25
REPROGRAFIA	42	29,17
SECRETARIA	41	28,47
PRACTICAS	39	27,08
INSTALACIONES DEPORTIVAS	39	27,08
Nº ALUMNOS/AULA	37	25,69
EVALUACION (EXAMENES)	36	25,00
HORARIOS	31	21,53
INFORMÁTICA	21	14,58
INFORMACION	17	11,81
BUENA COMUNICACION DEL CENTRO	16	11,11
PRACTICAS EXTERNAS	13	9,03
ZONAS AL AIRE LIBRE	13	9,03
ASESORIA	10	6,94
ELECCION DE LOS ALUMNOS	9	6,25
ORGANIZACIONES DE ALUMNOS	8	5,56
ECHECA DE TRABAJO	7	4,88
RECIAS	6	4,17
RESULTADOS FINALES	5	3,47
RECINTO EXCLUSIVO PARA ALUMNOS	5	3,47
DIRECCION DEL CENTRO	5	3,47
RELACIONES EXTERNAS	4	2,78
TENDAS	3	2,08
RECOMAS	2	1,39
ASESORIA NEGOCIACION	2	1,39
PROYECTO DEL TITULO	2	1,39
RELACION CALIDAD/PRECIO	2	1,39
ELECCION DE PROFESORADO	1	0,69
ASISTENCIA MEDICA	1	0,69
CARRER UNIVERSITARIO	1	0,69

je de citación, ya que existen muchos solapamientos, dado que los porcentajes ya son muy bajos.

Por lo tanto, se puede decir que la hipótesis planteada se ha confirmado, ya que, de los 37 criterios citados por los alumnos, los 15 más citados (Tabla nº 2) son los más importantes a la hora de determinar la calidad de un centro universitario, dado que muestran diferencias significativas con todos los restantes.

CONCLUSIONES

Los resultados de esta investigación indican que, según el alumnado, existen toda una serie de criterios determinantes de la calidad de la enseñanza universitaria, algunos de los cuales serían significativamente más importantes que otros, ya que han sido considerados por un mayor número de alumnos. Es de destacar que los aspectos más relevantes son aquellos que están relacionados directamente con el “día a día” de la enseñanza, a saber “profesorado”, “instalaciones (aulas)” y “biblioteca”; seguidos en importancia por aspectos, en su mayoría, relacionados con el propio proceso de enseñanza, incluyendo este grupo los restantes 12 criterios que mostraban diferencias significativas con los demás: “Actividades relacionadas con los estudios”, “Cafetería”, “Plan de estudios”, “Tutorías”, “Laboratorios”, “Reprografía”, “Secretaría”, “Prácticas”, “Instalaciones deportivas”, “Número de alumnos por aula”, “Evaluación (exámenes)” y “Horarios”. Es evidente que en este grupo se incluyen algunos aspectos que no están directamente implicados en la enseñanza, como “Cafetería”, “Reprografía”, “Secretaría” o “Instalaciones deportivas”, aunque, teniendo en cuenta que actualmente,

dados los nuevos planes de estudio, los alumnos deben estar mucho tiempo en el centro universitario, es normal que para ellos sea importante tener un buen servicio en la cafetería y poder cubrir alguna hora libre realizando algún deporte. Igualmente, poder fotocopiar con rapidez y economía apuntes, esquemas de clase o cualquier otro documento necesario, es algo muy importante para los alumnos universitarios. De la misma forma, la diligencia en el servicio de secretaría ayuda a evitar problemas relacionados con las matrículas, convalidaciones, certificados de estudios, etc.

Seguidamente, quedarían en último lugar criterios que, en su mayoría, no están directamente ligados al proceso de enseñanza, y que serían todos los restantes citados por los alumnos.

Estos resultados pueden ser útiles para un centro de enseñanza universitaria a la hora de saber en qué aspectos deben hacer hincapié para ofertar un servicio de calidad al más directo usuario de tal servicio (el alumno), teniendo en cuenta su propio punto de vista, además de obtener planteamientos que orienten el desarrollo de los criterios relativos a la categoría “Agentes” según el modelo de la EFQM, los cuales afectarían positivamente a los “Resultados”. Teniendo en cuenta la competitividad que se puede generar en el sector de la enseñanza universitaria con la apertura de numerosas universidades privadas que se está llevando a cabo en los últimos años, es necesario que éstas funcionen con criterios de eficacia y de satisfacción al cliente y a la sociedad; creando las bases de una empresa sólida, con una imagen, basada en realidades, que haga posible su asentamiento en el mercado.

Por lo tanto, los resultados obtenidos en esta investigación podrían tener una serie

de implicaciones, desde el punto de vista laboral y organizativo, como las que se plantean a continuación.

Así, dado que el profesorado es el factor más importante para determinar la calidad de la enseñanza, se debería desarrollar un plan de acción, desde la dirección de recursos humanos, que llevara a la mejora de este factor como prioritario, atendiendo a las redes de comunicación y a la participación, dando la posibilidad de realizar cursos de formación que mejoren las capacidades técnicas y docentes del profesorado, planteando criterios de valoración del trabajo y de evaluación del rendimiento, incentivando la labor docente, haciendo posible el trabajo en equipo, generando un clima laboral adecuado, posibilitando la promoción; en fin, haciendo lo posible para conseguir el desarrollo del personal docente.

En segundo lugar, dado que las “instalaciones (aulas)” y la “biblioteca” son los factores siguientes en importancia, se deberían poner los medios económicos y personales para asegurar que cumplan las condiciones y tengan las características necesarias, de manera que se pueda desarrollar de forma adecuada el proceso de aprendizaje (factores ambientales adecuados, micrófonos, fondo bibliográfico actualizado, conexiones con otras bibliotecas, etc.).

De esta forma, se podría ir actuando sucesivamente con los restantes factores en función de su importancia, siempre teniendo en cuenta las posibilidades de inversión económica y de cualquier otro tipo que pueda ir haciendo el centro, y considerando que todas estas actuaciones deben estar inmersas en un plan a medio/largo plazo, acorde con los planes

generales del centro. Aunque cualquier plan de acción debe ir precedido por un análisis de costos/resultados, es de suponer que las medidas que aquí se indican servirían para lograr una adecuada satisfacción del cliente y del personal (docente), generando un impacto positivo en la sociedad y mejorando los resultados del centro y su organización, con lo que se lograría una imagen adecuada que ayudaría a afianzar al centro dentro del sector.

La importancia de generar planes de mejora de la calidad de las universidades teniendo en cuenta los criterios más importantes relacionados con ella se refleja en los resultados de una encuesta realizada a estudiantes universitarios y publicada en el diario EL MUNDO el 5 de noviembre de 2001. En dicha encuesta se preguntaba a los alumnos “En tu opinión ¿cuáles son los tres problemas más importantes que existen actualmente en la Universidad?”. El problema que aparece en un mayor porcentaje (33,7%) es “Problemas con el profesorado (tutorías, malos profesores)”, seguido de “Falta de medios materiales e instalaciones físicas” (32,6%), “Enseñanza práctica deficiente” (24,1%) y “Masificación en las aulas” (20,4%). Por lo tanto, el criterio que los alumnos consideran como más importante para determinar la calidad de la enseñanza (según esta investigación) es el que perciben como más problemático según la encuesta. Ante este resultado, resulta evidente la necesidad de poner en marcha planes de motivación e incentivación del personal docente que tengan un efecto real que repercuta en los alumnos. Igualmente, los otros problemas de la Universidad más citados por los alumnos en la encuesta de EL MUNDO se encuentran también entre los quince primeros criterios de calidad indicados en el apartado de

resultados, lo que refuerza las conclusiones citadas anteriormente.

Por otro lado, el anteproyecto de Ley Orgánica de Universidades (LOU) propuesto para sustituir a la anterior Ley de Reforma Universitaria (LRU) contempla en su punto 105 la necesidad de realizar una "evaluación periódica del rendimiento docente, investigador y de gestión del profesorado", indicando en el punto 106 que "el Gobierno podrá establecer para dicho personal, retribuciones adicionales a las anteriores y ligadas a méritos docentes, investigadores y de gestión, que habrán de ser valorados por la Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación". Por lo tanto, la nueva LOU establece la necesidad, antes citada, de realizar evaluaciones del profesorado e incentivar (económicamente) el trabajo bien realizado. Igualmente, en su punto 81, establece que "la selección (de personal docente e investigador) debe efectuarse con respeto a los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad", especificando la forma de esta selección en los puntos siguientes, de lo que se desprende que se intentan desarrollar procesos de selección objetivos. Por lo tanto, parece que la nueva LOU pretende poner en marcha medios que ayuden a mejorar la calidad de las universidades. Por último, es necesario resaltar que los resultados de esta investigación deben ser complementados con estudios realizados con alumnos de segundo y tercer ciclo para completar el panorama relativo al cliente y poder obtener unos datos más concluyentes al respecto.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Amón, J. (1980). *Estadística para psicólogos 2*. Madrid: Pirámide.

Aparicio, F. y González, P. (1994). *La calidad de la Enseñanza Superior*. Madrid: Universidad Politécnica.

Anteproyecto de Ley Orgánica de Universidades. www.c.rue.org/ (04-05-01).

EL MUNDO. 5 de noviembre de 2001, p. 27.

Escotet, M.A. (1990). *La evaluación institucional universitaria*. Buenos Aires: Losada.

Marchesi, A. y Martín, E. (1999). Tendencias actuales en la evaluación de los centros docentes. *Infancia y Aprendizaje*, 85, 5-18.

M.E.C. (1994). *Centros educativos y calidad de la enseñanza*. Madrid.

M.E.C. (1997). *Plan anual de mejora para los centros educativos públicos*. BOE, 16 de septiembre de 1997.

Saunders, L. (1999). Work in "value-added" analysis of schools' performance at the National Foundation for Educational Research. *Infancia y Aprendizaje*, 85, 19-32.