

LA PARTICIPACIÓN DE LOS ALUMNOS EN LA MEJORA DEL SERVICIO DOCENTE

María Elena Sánchez del Río Vázquez
Encarnación Ramos Hidalgo
Universidad de Sevilla

Resumen

El presente trabajo forma parte de una línea de investigación considerada por los autores como necesaria para mejorar la calidad del servicio docente. Concretamente, consiste en el análisis de la valoración de alumnos de las Licenciatura de Administración y Dirección de Empresas y de Investigación y Técnicas de Mercados sobre dicho servicio a fin de descubrir los puntos fuertes y/o débiles del mismo.

La consideración del alumno como receptor inmediato o cliente interno de la fase de entrega de conocimiento hace que su valoración sea básica para la mejora continua de la calidad docente. Así, creemos esencial la colaboración de los alumnos en el desarrollo de este trabajo ya que los resultados pueden ayudar a una mejor realización de nuestro trabajo.

Abstract

The present paper is a part of a research line that its authors consider necessary for improving docent service quality. Concretely, it consists in the analysis of student assessment about this service in order to detect strengths and weaknesses.

Regarding student as intern client or immediate receptor of knowledge delivery stage, his/her assessment becomes basic for a continuous improvement in docent quality. Thus, we believe that student collaboration in this research is essential because its results are able to help us on working much better.

INTRODUCCIÓN

La Universidad adquiere importancia a través de la generación de *utilidad social*. Se convierte en una obligación prestar un servicio de calidad al ciudadano, así como la inclusión de técnicas y herramientas que

permitan la mejora de los servicios de enseñanza superior, especialmente en sus actividades principales, docencia e investigación.

En momentos en los que se habla de la creación de un Plan Nacional de Evalua-

ción para la Calidad de las universidades españolas (R.D. de 1 de diciembre, BOE de 9 de diciembre de 1996) la búsqueda de la calidad en la enseñanza superior se convierte en el objetivo último, también para la Universidad de Sevilla.

Como señala *Rodríguez Espinar (1996)*, se están produciendo una serie de cambios en el entorno educativo europeo que refuerzan la importancia de la evaluación: la existencia de debilidades en el sistema de enseñanza superior como consecuencia de su expansión, el aumento de los costes de acceso, la internacionalización, la exigencia de nuevas responsabilidades, Todo ello pone de manifiesto la necesidad de continuar nuestra línea de investigación para tratar de *aprender* de nosotros mismos, mejorando el servicio que damos a nuestros clientes inmediatos (los alumnos).

Siguiendo con los estudios realizados durante el curso 97-98 para conocer la calidad con la que se prestan los servicios docentes en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de Sevilla, el presente trabajo es la continuación de la experiencia realizada con alumnos que asisten con regularidad a clase de las siguientes titulaciones:

- Administración y Dirección de Empresas.
- Investigación y Técnicas de Mercados.

Nuestro estudio tratará de encontrar las posibles diferencias en la valoración del servicio docente, no únicamente entre titulaciones sino también entre los alumnos de tercer curso y los que se licencian en el curso 97-98.

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Los docentes desempeñamos un rol básico en la Sociedad; es importante parar a reflexionar en la labor social que tenemos en nuestras manos. Nuestra ocupación, profesores de la Universidad de Sevilla, y damos que la actividad docente se presenta quizá como una de las más importantes por ser en la Universidad un servicio público de enseñanza superior, nuestra investigación centrará en el servicio docente.

Coincidiendo con *Thomas (1993)*, pensamos que los alumnos son los receptores inmediatos del servicio docente. Sin embargo, no los consideramos la única "hard evidence", por lo que nunca debe obviar a los clientes externos al objeto de reestructurar el contenido del curso.

En este sentido, la razón principal por la que realizamos esta investigación con los alumnos que asisten regularmente a clases es porque son los clientes internos de la fase de entrega de conocimiento (*Sirvanc 1996*).

A través de la evaluación docente podremos conocer si estamos prestando un servicio satisfactorio y descubrir todos aquellos aspectos del servicio docente que pudieran considerarse puntos débiles, y los que deberemos prestar máximo interés para su mejora.

METODOLOGÍA

Objetivos que persigue nuestra investigación

Al igual que ya hiciéramos en el estudio anterior a este (Ramos, Sánchez del Río

y Calvo de Mora, 1998), nuestro objetivo principal será contrastar la diferencia de valoraciones del servicio docente impartido bajo dos puntos de vista:

- La pertenencia a diferentes titulaciones (ADE vs ITM).
- La pertenencia a diferentes cursos (alumnos que se licencian en el curso 97-98 vs alumnos que se licencian en el curso 98-99).

En segundo lugar trataremos de encontrar una posible relación de dependencia del ítem *satisfacción en general (satisfagen)* con el servicio docente en función de los 27 ítems anteriores que serían las variables independientes.

Por último, queremos comprobar la posibilidad de reducir la información recogida en el cuestionario. Hay que recordar que el mismo procede de uno anterior que fue diseñado y validado por los profesores *Periáñez y Rufino* (1996) para medir la satisfacción del alumno con respecto a la labor docente de cada profesor; realizamos una adaptación que nos sirviera para hacer esta medición en el servicio docente en general.

Herramientas del análisis

Para el estudio utilizamos el mismo cuestionario que en el trabajo anterior (Ramos, Sánchez del Río y Calvo de Mora, 1998) compuesto por un primer bloque de 28 ítems y un segundo constituidos por ocho ítems que hacen referencia a datos del alumno: *licenciatura* que se está cursando (variable dicotómica en el que la titulación de ITM adquiere valor 1 y ADE el valor 2); *licenciatura o diplomatura* de pro-

cedencia (para aquellos alumnos que cursan la titulación de ITM); *edad* (menor o igual de 20 años tiene valor 1, entre 21 y 24 años tiene valor 2 y mayor o igual de 25 años valor 3); *motivación por la titulación*; *asistencia regular a las clases*; *dedicación a las asignaturas*; *aumento de interés por la titulación* (variables Likert con una escala de 1 a 5; 1= nada de acuerdo, 5=totalmente de acuerdo).

Para poder realizar nuestro estudio, hubo que añadir una última variable también dicotómica: *curso*, con una puntuación de 1 para los alumnos de tercer curso y 2 para los de cuarto.

En este caso, la población objetivo la constituyen alumnos de tercer y cuarto curso que asisten frecuentemente a clase. Se ha realizado una observación exhaustiva en dos momentos de tiempo, mañana y tarde, para tratar de captar la valoración de los alumnos que asisten a uno y otro turno. Para la comprobación de este requisito se incluyó en el cuestionario un ítem que trata de medir esta información, de manera que se descubrió que el 98% de los alumnos que contestaron a las preguntas asistían frecuentemente a clase. El número de observaciones que se eliminaron asciende a un total de 28, quedando 337 encuestas válidas. De éstas, 240 corresponden a la licenciatura de Administración y Dirección de Empresas y 97 a Investigación y Técnicas de Mercados; por otro lado 181 corresponden a alumnos de tercer curso y 156 a alumnos de cuarto curso.

Hipótesis a testar y análisis estadísticos

Sobre la base de los objetivos planteados establecemos tres grandes bloques de análisis:

a) Para tratar de conseguir el primero de los objetivos planteados, se utilizará el modelo ANOVA para un factor en dos estudios paralelos, uno que trate de medir diferencias significativas entre las dos titulaciones y otro en función al curso al que pertenece el alumno. Para ellos se formularán dos hipótesis nulas:

- Ho1: No existen diferencias significativas entre las medias de alumnos que cursan diferentes titulaciones.
- Ho2: No existen diferencias significativas entre alumnos que pertenecen a diferentes cursos.

b) Si queremos demostrar que los 27 primeros ítems son descriptores del nivel de satisfacción del alumno, mediante una regresión lineal trataremos de conseguir una función lineal que explique esta asociación. Para ello elegiremos una variable dependiente (la variable número 28 que mide la *satisfacción general del alumno*).

c) Por último, realizaremos un análisis factorial que nos permita reducir los 27 ítems primeros que forman parte de nuestro estudio en un número inferior de dimensiones, denominados factores, que recojan la mayor cantidad posible de información. Se utilizará el análisis de componentes principales para buscar la mejor combinación lineal entre las variables originales que expliquen la mayor cantidad de varianza posible.

RESULTADOS

Previo al análisis de los resultados de los tres bloques mencionados, hemos llevado a cabo un *análisis de medias, desviaciones típicas y modas* de las variables más

acusadas en las valoraciones de los alumnos que asisten con frecuencia a clase. En las tablas 1 y 2 se presentan respectivamente los cuatro ítems mejor y peor valorados por alumnos de ambas licenciaturas y los cuatro ítems mejor y peor valorados por alumnos de ambos cursos.

Como puede observarse en la tabla son exactamente las mismas variables las que los alumnos de las diferentes licenciaturas valoran de forma elevada o de forma deficiente. Estas últimas, lógicamente, son las que los profesores debíamos reflexionar al objeto de mejorar la valoración y, así, la satisfacción del alumno.

De igual forma que en el análisis anterior, las variables mejor y peor valoradas por alumnos de diferente curso son, en este caso, prácticamente las mismas.

Una vez observados los que pudieran ser puntos fuertes y débiles del servicio docente, continuamos a fin de descubrir si existen o no diferencias significativas en alguno de los ítems bajo estudio.

Análisis de la Varianza (ANOVA) para un factor

A fin de lograr la mayor validez posible en los resultados de este análisis se procedió en primer lugar a la comprobación de las hipótesis de partida: Homoscedasticidad y Normalidad de las poblaciones. En este sentido la Prueba de Kolmogorov-Smirnov Lillieford puso de manifiesto la existencia de algunas variables dependientes que no presentaban una distribución normal. Así pues, para cada uno de los análisis a realizar se eligió la Prueba de Levene para comprobar la hipótesis de Homoscedasticidad

Tabla 1

ADE				ITM			
Variables	Media	Desv.Tip	Moda	Variables	Media	Desv.Tip	Moda
Asistencia regular	4,49	0,61	5	Asistencia regular	4,55	0,61	5
Nota trabajos	4,13	1,06	5	Orden explicaciones	4,08	0,69	4
Orden explicaciones	3,93	0,91	4	Nota trabajos	3,63	1,18	4
Cumplimiento horario	3,41	1,22	4	Cumplimiento horario	3,51	1,17	4
Amplitud de temario	1,47	0,81	1	Amplitud de temario	2,08	1,03	1
Casos prácticos	2,14	0,90	2	Casos prácticos	2,11	0,9,	2
Tiempo resolución	2,26	0,93	2	Tiempo resolución	2,49	0,95	2
Motivación profesor	2,36	0,95	3	Motivación profesor	2,53	0,73	3

Tabla 2

TERCER CURSO				CUARTO CURSO			
Variables	Media	Desv.Tip	Moda	Variables	Media	Desv.Tip	Moda
Asistencia regular	4,51	0,64	5	Asistencia regular	4,50	0,58	5
Nota trabajos	4,00	1,15	5	Orden explicaciones	4,08	0,78	4
Orden explicaciones	3,88	0,91	4	Nota trabajos	3,97	1,10	4
Cumplimiento horario	3,54	1,21	4	Solución de dudas	3,35	0,91	4
Amplitud de temario	1,68	0,95	1	Amplitud de temario	1,60	0,89	1
Casos prácticos	2,23	0,89	2	Casos prácticos	2,02	0,90	2
Tiempo resolución	2,35	0,96	2	Tiempo resolución	2,29	0,92	2
Motivación profesor	2,48	0,88	3	Motivación profesor	2,33	0,94	3

ya que esta prueba no es tan exigente como otras respecto a la normalidad (Visauta, 1997). Los resultados de las mismas obligaron a la realización de algunas transformaciones, lográndose al final la aceptación de la hipótesis nula de igualdad de varianzas en todas las variables a niveles de confianza aceptables.

Una vez solucionadas las hipótesis de partida pasamos al análisis de diferencia de medias y nivel de significación. Con referencia a la primera de las hipótesis nula planteada (Ho1), es decir tomando como factor la titulación, fueron encontradas 19 diferencias significativas. En la tabla 3 presentamos la diferencia de medias y el nivel

de significación de aquellas variables que mostraron diferencias superiores a 0,3.

Estos resultados muestran que los alumnos que cursan la licenciatura de Investigación y Técnicas de Mercados dan una mejor valoración a la mayoría de las variables que presentan diferencias relevantes y significativas.

Con referencia al análisis de la varian para el factor curso (Ho2) se han encontrado 9 diferencias significativas. Tan sólo una de ellas, la puntualidad, presenta una diferencia igual a 0,4 con un nivel de significación del 99%, el resto de las diferencias son inferiores a 0,25 por lo que no las hemos considerado relevantes.

Tabla 3

Variable	Diferencia de medias	Nivel de Significación
Amplitud de temario	0,6	99%
Ritmo en las explicaciones	0,6	99%
Adecuación del examen al contenido del curso	0,5	95%
Participación de los trabajos en la nota global	-0,5	99%
Facilidad en la toma de apuntes	0,4	99%
Interés del profesor	0,4	99%

Por otro lado hemos querido descubrir si las licenciaturas o diplomaturas de las que los alumnos provienen implicaban diferencias en las valoraciones de los diversos ítems. En este sentido hemos vuelto a realizar un análisis de la varianza con el factor procedencia (ítem número 30). Tan sólo se han encontrado tres diferencias significativas. Sin embargo queremos hacer mención a una de ellas que se produce entre los provenientes de la Licenciatura de Estadística y los de la Escuela de Empresariales. Esta diferencia de medias es de 0,7 (la única superior a 0,3) con un nivel de significación del 90% y se corresponde con la variable preparación del profesor. Entendemos que el carácter de esta variable implica hacer mención de esta diferencia, aún cuando la significación no sea muy elevada. De esta forma se observa cómo posible-

mente los antecedentes influyen en las percepciones.

Análisis de regresión

En segundo lugar se va a hacer un análisis de regresión para comprobar (y en qué medida) si las variables 1 a 27 de cuestionario, que tratan de medir diferentes aspectos para la calidad del servicio docente, son explicativas de la variable número 28 (la satisfacción general). Hemos realizado este análisis utilizando dos procedimientos diferentes, el método introducir y el modelo paso a paso o *Stepwise*. Se han calculado los coeficientes de determinación (en los dos métodos) para conocer la proporción de variabilidad total de la variable satisfacción general (*satisfagen*).

explicada mediante el plano de regresión; también se hizo de forma ajustada para ver en qué medida los resultados pudieran verse influidos por el número de observaciones y el número de variables independientes incluidas en la ecuación. Antes de

proceder al cálculo de resultados se realizó el test de Durbin-Watson y al comprobar que sus valores se hallan muy cercanos a 2, queda probada la incorrelación de los residuos. Pasamos a mostrar los resultados en la tabla 4.

Tabla 4

Variables	B (método introducir)	B (método Stepwise)
Claridad en las explicaciones	0,265	0,2585
Adecuación del ritmo seguido en las explicaciones	0,1223	0,1157
Plena satisfacción de las dudas planteadas en clase	-0,0772	
Orden en las explicaciones	0,0302	
Accesibilidad del lenguaje utilizado en clase	0,0429	
Frecuencia en la utilización de ejemplos extraídos de la realidad	0,529	0,705
Grado en que las clases son amenas	0,099	0,1047
Puntualidad en el comienzo de las clases	0,04	
Cumplimiento del horario de clases	-0,0135	
Asistencia regular de los profesores	0,087	0,1162
Adecuación de la duración real de las clases	0,09	
Intento de motivación a los alumnos por parte del profesor	0,0183	0,1136
Interés del profesor por la comprensión de las explicaciones	0,739	0,8057
Fomento de la participación en clase	0,063148	
Facilidad en la toma de apuntes	-0,0303	
Realización de suficientes casos prácticos	0,3686	
Dedicación del tiempo necesario para resolver casos prácticos	0,745	0,994
Adecuación de la bibliografía para preparar las asignaturas	0,0739	0,09126
Grado en que la cantidad de trabajo es asumible	0,497	
La participación de la nota del trabajo en la global es beneficiosa	0,0199	
La información suministrada sobre los exámenes es suficiente	-0,0284	
Adecuación de los exámenes al contenido de las asignaturas	0,6525	0,833
Precisión en la redacción de los exámenes	0,04235	
Utilización de medios audiovisuales	0,0129	
Adecuación de la amplitud de temarios a la duración del curso	0,0129	
Grado en que los profesores se preparan bien las clases	0,1388	0,1778
Correcta atención de las tutorías	0,05	
Constante	-1,292	-1,1228
Coefficiente de determinación	0,7820	0,6565
Coefficiente de determinación ajustado	0,75	0,6415
Estadístico Durbin-Watson	1,94049	1,88331
Nivel de significación	0,000	0,000

Observando los resultados obtenidos podemos decir que únicamente existe influencia negativa de algunas variables en la satisfacción general del alumno cuando obtenemos la función mediante el método introducir. Se produce en la medida en que las dudas en clase se contestan de forma plena (el alumno puede ser que considere un reto oportuno intentar solucionarlas él sólo antes de preguntar al profesor); se cumple exactamente con el horario de las clases (sin que se les permita algún tipo de interrupción que les permita descansar o se reduzca el tiempo al principio o al final de la clase); el profesor de una mayor facilidad en la recogida de apuntes (existe una gran proporción de alumnos que consideran que coger apuntes no resulta nada motivador, prefieren preparar ellos sus apuntes en casa y que las clases traten de mostrar más casos reales y prácticos) y por último, la suficiencia de información suministrada antes de los exámenes.

Según el método *Stepwise*, existirá una relación directamente proporcional entre las variable dependiente SATIFAGEN y las independientes: claridad en las explicaciones, adecuación del ritmo seguido en las explicaciones al ritmo de comprensión del alumno, frecuencia en la utilización de ejemplos extraídos de la realidad, grado en que las clases resultan amenas para los alumnos, asistencia regular de los profesores a clase, intentos del profesor por motivar a los alumnos, el interés que pone el profesor porque los alumnos comprendan sus explicaciones, dedicar el tiempo necesario para la resolución de los casos prácticos, lo adecuada que sea la bibliografía recomendada por el profesor para la preparación de las clases y el grado en que los profesores se preparan bien sus clases. A

modo de resumen se podría comentar que de forma general la satisfacción del alumno con respecto al servicio docente es un función de variables que definen la actuación y actitud del profesor en clase.

Para concluir este análisis es interesante destacar dos de las variables cuya importancia en la satisfacción general resulta ser muy elevada: la realización de suficiente casos prácticos y la dedicación del tiempo necesario para la resolución de los mismos. Creemos adecuado mencionar estas variables ya que como se vio en el análisis de medias, desviaciones típicas y moda, obtienen puntuaciones muy reducidas en la valoraciones de los alumnos.

Análisis de Componentes Principales

En último lugar, nos parecía interesante buscar alguna forma de concentrar el conjunto de variables que tratan de medir la satisfacción del alumno con respecto al servicio docente, en un número menor de variables que resuman las anteriores. Contábamos ya con un modelo desarrollado por los profesores que aportaron el cuestionario inicial. Hemos querido realizar la misma labor que ellos, porque tuvimos que realizar las modificaciones necesarias para adaptarlo al servicio docente en general y no al que presta un profesor en particular.

Realizamos un Análisis Factorial de Componentes Principales en el que las variables dependientes van a ser el conjunto de 27 primeros ítems. Antes de proceder con el estudio era necesario comprobar que las variables presentan entre sí intercorrelaciones muy altas, así como buscar un indicador que nos midiera la validez o per

tinencia de los resultados. Para ello calculamos el determinante de la matriz de correlaciones y se comprobó que tiene un valor muy bajo; se realizaron el test de esfericidad de Barlett, la matriz de correlación anti-imagen (MSA) y se calculó el índice de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO). Todos ellos nos dan valores que muestran la pertinencia y bondad del estudio.

Tras realizar varias pruebas con diferentes números de factores elegidos, se decidió no forzar el estudio a ningún número determinado de factores y después de la realización de una rotación ortogonal Varimax, se identificaron ocho dimensiones o componentes de la satisfacción con el servicio docente, que explicaban el 58,243% de la varianza.

Tabla 5

Análisis de la matriz de correlaciones	Resultados
Determinante de la matriz de correlaciones	0,0007930
Test de esfericidad de Barlett	2328,718 Sig. 0,000
Índice de KMO	0,819
Correlación anti-imagen (MSA)	10 % de elementos fuera de la diagonal > 0,1
Medida de adecuación muestral	Coefficientes entre 0,911 y 0,728

Con objeto de comprobar la fiabilidad de las variables incluidas en cada una de las dimensiones les hallamos el *alfa* de Cronbach, encontrando nuevamente una buena fiabilidad y consistencia interna en cada dimensión. Los valores más bajos corresponden a los factores 5º, 6º y 7º. Basándonos en estudios previos en los que se da la misma circunstancia (Bigné, Moliner y Sánchez, 1998), así como en la consideración de Casanueva Rocha, Periañez y Rufino (1997), pensamos que debemos estos resultados a que sólo se asocian dos variables en cada uno de ellos y en principio pudieran parecer que tienen significados distantes. El factor número 5 relaciona la “plena contestación de las dudas en clase” y la “correcta atención de las tutorías”, pensamos que pudieran estar relacionadas en el sentido del servicio que se le presta al alumno para solventar a lo largo del curso todas

las dudas que le vayan surgiendo a la vez que se prepara sus asignaturas. El factor número 7 asocia la “claridad en las explicaciones” y la “adecuación de la amplitud de los temarios a la duración del curso”, pudieran relacionarse en la medida en que el alumno siempre podrá asimilar mejor la materia que se adapta a sus capacidades. Por último, el 7º factor asocia las variables “orden en las explicaciones” y “accesibilidad del lenguaje utilizado en clase”, pueden verse relacionadas en la medida en que las dos apoyan la buena utilización del lenguaje y la gramática apoyan la facilidad en la comunicación del profesor.

Análisis de los factores

Tomando como referencia las consideraciones realizadas por Vázquez y Casielles

Tabla 6

Variabes	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8
V. 6 Ejemplos extraídos de la realidad	0,7							
V. 12 Motivación del profesor a los alumnos	0,6							
V. 7 Grado en que las clases son amenas	0,6							
V. 14 Fomento de la participación en clase	0,5							
V. 11 Adecuación de la duración de las clases	0,5							
V. 13 Interés del profesor por la comprensión	0,5							
V. 24 Utilización de medios audiovisuales	0,4							
V. 23 Precisión en la redacción de los exámenes		0,7						
V. 22 Adecuación de los exámenes al contenido		0,6						
V. 26 Los profesores se preparan bien las clases		0,5						
V. 21 Información sobre los exámenes		0,4						
V. 17 Tiempo necesario para resolver casos			0,8					
V. 16 Realización de suficientes casos prácticos			0,6					
V. 15 Facilidad en la toma de apuntes			0,5					
V. 2 Adecuación del ritmo de las explicaciones			0,4					
V. 9 Cumplimiento del horario de clases				0,8				
V. 8 Puntualidad en el comienzo de las clases				0,8				
V. 10 Asistencia regular de los profesores				0,5				
V. 3 Plena satisfacción de las dudas planteadas					0,6			
V. 27 Correcta atención de las tutorías					0,4			
V. 25 Adecuación de la amplitud de temarios						0,7		
V. 1 Claridad en las explicaciones						0,5		
V. 5 Accesibilidad del lenguaje utilizado							0,7	
V. 4 Orden en las explicaciones							0,4	
V. 20 La participación de la nota de trabajos								0,8
V. 19 La cantidad de trabajo es asumible								0,4
V. 18 Adecuación de la bibliografía								0,4
% Varianza	21	7,1	6,4	5,6	4,6	4,5	4,1	3,7
% Acumulada Varianza	21	29	35	41	45	50	54	58
Coefficiente alfa	0,7	0,6	0,7	0,7	0,6	0,5	0,5	0,6

en 1989 es necesario advertir que el nombre que demos a cada uno de los factores deberá ser utilizado con sumo cuidado, pues recoge la información de los atributos que lo forman. Para evitar los defectos de interpretación se deben tener en cuenta los atributos o aspectos que componen cada factor.

En este momento pasamos a dar nombre a cada uno de las dimensiones halladas o factores:

El primero, que agrupa las variables número 6, 7, 11, 12, 13, 14 y 24, lo denominamos ACTITUD EN CLASE, tiene que ver con todo lo que hace el profesor por motivar al alumno en su asignatura, los ejemplos que utiliza de la realidad, la participación en clase así como su amenidad. También el interés que demuestra porque los alumnos comprendan sus explicaciones y la utilización de medios audiovisuales.

El segundo factor, asocia las variables número 21, 22, 23 y 26, hace referencia a lo que hace cada profesor de cara a la evaluación final (la información que da antes del examen, redacción, adecuación a los contenidos de las asignaturas, la preparación de sus clases). Lo hemos denominado ACTUACIÓN DE CARA A LA EVALUACIÓN.

El tercer factor le denominamos TRABAJO DE APOYO, relacionado con el número y el tiempo para la realización de los casos prácticos en clase, la facilidad con la que los alumnos cogen sus apuntes, así como el ritmo seguido en las explicaciones. Las variables que lo componen son la número 2, 15, 16 y 17.

Encontramos un cuarto factor que denominamos DURACIÓN DEL CURSO y hace referencia la puntualidad de los pro-

fesores, el cumplimiento total del horario de clase y de su asistencia a las mismas, información recogida en las variables número 8, 9 y 10.

Al quinto factor, formado por las variables 3 y 27, le damos el nombre de DUDAS. Tiene que ver con las dudas planteadas en clase y las horas de tutoría.

El sexto factor, como en el caso anterior, recoge la información de dos variables 1 y 25, que tratan de la amplitud de temario que se da en los programas y la claridad de las explicaciones de los profesores. Lo denominamos ASIMILACIÓN DE LA MATERIA.

Finalmente exponemos los dos últimos factores, el número 7 denominado HERRAMIENTA LINGÜÍSTICA porque trata la información acerca del lenguaje utilizado en clase y el orden de las explicaciones por parte de cada profesor (V. 4 y 5), y el 8º factor que agrupa variables que tienen que ver con el trabajo que implica un beneficio para el alumno en la preparación y evaluación de las asignaturas, al que damos el nombre de BENEFICIO PARA EL ALUMNO.

CONCLUSIONES

Como explica *Llorens, 1996* en uno de sus trabajos, en los últimos años, la mayor parte de las empresas se han interesado día a día en temas relacionados con la gestión de la calidad. Las instituciones de enseñanza no iban a quedarse atrás, es posible ver como cada vez se realiza un número mayor de trabajos en la mejora de sus servicios.

Los autores, conscientes de la importancia del asunto y como ya hicieran en su

estudio anterior (Ramos, Sánchez del Río y Calvo de Mora, 1998), han decidido seguir trabajando en esta línea de investigación que sirva para dar apoyo a la mejora del servicio que ellas imparten, el servicio docente. Como se indicó anteriormente, los alumnos no deben ser los únicos en la evaluación del servicio docente, pero no cabe duda que aportan gran información al profesorado sobre su labor.

En este sentido, el primer paso que quieren dar es aflorar, en la medida de lo posible, los puntos débiles que tiene el servicio docente en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de Sevilla, contando con la colaboración y ayuda de los alumnos de tercer y cuarto curso de las titulaciones Administración y Dirección de Empresas e Investigación y Técnicas de Mercados. De esta forma queremos hacer un especial hincapié en las variables relacionadas con los casos prácticos, ya que han resultado ser muy deficientemente valoradas por todos los alumnos, con independencia del curso o titulación, y se revelan como de elevada importancia para la satisfacción general de los mismos.

Este estudio incorpora, en primer lugar, las diferencias en la valoración que tienen alumnos que pertenecen a diferentes cursos y titulaciones. Así como, aún cuando no era objeto de este trabajo, también nos parece interesante destacar la diferencia encontrada con relación a la variable preparación del profesor en el caso de alumnos de diferente procedencia (Licenciatura en Publicidad y Escuela de Empresariales). En segundo lugar, se ha encontrado una función lineal que explica, mediante un número determinado de variables utilizadas en el estudio, la satisfacción general que tiene el alumno con el servicio que recibe de sus

profesores. Y por último, se ha reducido toda la información en un número inferior de variables, concretamente ocho, denominadas factores, que simplifican el modelo inicial del cual se partió.

REFERENCIAS

- BIGNÉ, E.; MOLIER, M.A. y SÁNCHEZ, (1998): La Calidad de la Enseñanza Universitaria del Marketing: una extensión del modelo de los gaps. *XII Congreso nacional VIII Congreso Hispano-Francés de AEDEM* Benalmádena, 1089-1098.
- CASANUEVA ROCHA, C.; PERIÁÑEZ CRISTÓBAL, R. y RUFINO RUS, J.I. (1997) Calidad percibida por el alumno en el servicio docente universitario: Desarrollo de una escala de medición. *XI Congreso nacional y VII Congreso Hispano-Francés de AEDEM*, Lleida, junio, 27-34.
- DÍEZ DE CASTRO, E.P.; LEAL MILLÁN, A. y OTROS (1997): La aplicación de paneles de clientes a la obtención de mapas estratégicos de actuación en calidad: Una experiencia en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Sevilla. *I Jornadas Andaluzas de Calidad en la enseñanza universitaria*, Sevilla.
- DÍEZ DE CASTRO, E. y LANDA BERCEBAL, J. (1994): *Investigación en Marketing*. Madrid, Civitas.
- FERRÁN ARANAZ, M. (1997): *SPSS para Windows. Programación y Análisis estadísticos*. Madrid, McGrawHill.
- LLORÉNS, F. J. (1996): Procesos, contenido y efectividad de la calidad total: Una aproximación desde la dirección de empresas. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 5, 3, 163-180.
- MALLADO RODRÍGUEZ, J.A. y PÉREZ LÓPEZ, J.A. (1995): La Enseñanza Universitaria ante las demandas de los discentes (profesores, métodos y medios). *Revista de Enseñanza Universitaria*, nº 9, junio, 61-81

- MIQUEL, S.; BIGNÉ, E.; LÉVY, J.P.; CUENCA, A.C. y MIQUEL, M.J. (1996): *Investigación de mercados*. Madrid McGraw-Hill.
- PERIÁÑEZ CRISTÓBAL, R. y RUFINO RUS, J.I. (1996): Hacia la identificación de dimensiones para la medición de la calidad del servicio docente universitario. *X Congreso nacional y VI Congreso Hispano-Francés de AEDEM*, Granada, junio, 371-379.
- RAMOS HIDALGO, E.; CALVO DE MORA SCHMIDT, A. y REAL FERNANDEZ, J.C. (1997): El Plan nacional de evaluación de la calidad en las universidades españolas: Experiencia en la Universidad de Sevilla. *XI Congreso nacional y VII Congreso Hispano-Francés de AEDEM*, 2, Lleida, 11-20.
- RAMOS HIDALGO, E.; SÁNCHEZ DEL RÍO VÁZQUEZ, M.E. y CALVO DE MORA SCHMIDT, A. (1998): Valoración del Servicio Docente. *XII Congreso nacional y VIII Congreso Hispano-Francés de AEDEM*. Benalmádena, 835-842.
- RODRIGUEZ ESPINAR, S. (1996): La Evaluación Institucional de la Universidad. *Ponencia de Seminario: Evaluación Institucional de la Calidad de las Universidades*, Salamanca, 22/23-1-96.
- SIRVANCI, M. (1996): Are Students the True Customers of High Education? *Quality Progress*, October, 99-101.
- THOMAS, M. F. (1993): A new role for IMA? Trends in Education. *Management Accounting*, April, 16-17.
- UNIVERSIDAD DE SEVILLA, Vicerrectorado de Calidad (1996); *Plan nacional, Programa de gobierno y Protocolo de Autoevaluación (Centro)*.
- VÁZQUEZ, R. (1989): La imagen de la empresa detallista y su percepción por el consumidor. Una aplicación del análisis factorial. *Esic-Market*, Julio-Agosto-Septiembre, 48-75.
- VILLA SÁNCHEZ, A. y MORALES VALLEJO, P. (1993): *La evaluación del profesor. Una visión de los principales problemas y enfoques en diversos contextos*. Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco, diciembre.
- VISAUTA VINACUA, B. (1997): *Análisis Estadístico con SPSS para Windows*. Madrid, McGrawHill.