

PROPUESTA DE MEJORA DE LA CALIDAD DE LA DOCENCIA A TRAVÉS DE LA MEDIDA DE LA SATISFACCIÓN DE SUS DESTINATARIOS

Miguel Gutiérrez Moya

Ester Gutiérrez Moya

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
Universidad de Sevilla

1. INTRODUCCIÓN

Se pretende proponer un proceso de evaluación periódica de la calidad de la enseñanza recibida mediante la información proporcionada periódicamente por el cliente final de la misma (alumno) sobre aquellos aspectos de la docencia que se perciben como susceptibles de ser mejorados.

2. IDENTIFICACIÓN DE LOS CLIENTES

La docencia universitaria no tiene un único tipo de cliente. Así, por ejemplo, en cuanto al contenido de dicha enseñanza se puede considerar que el verdadero cliente final de la misma es la organización en la que el alumno prestará sus servicios una vez concluidos sus estudios. No obstante, en este trabajo nos centraremos en la presentación de la docencia, pues consideramos que es el área donde se presentan actualmente problemas más inmediatos y donde el alumno es el cliente final.

3. METODOLOGÍA

El primer paso para mejorar la calidad de la enseñanza consiste en evaluar la bondad de ésta tal como se lleva a cabo en la actualidad. Para ello es necesario ante todo identificar los problemas presentes. A tal fin una valiosa herramienta es el diagrama de causa y efecto o diagrama de Ishikawa, en el cual, si bien han de figurar los aspectos más susceptibles de presentar problemas, no se debe incurrir en el error de ser excesivamente prolijos, sino limitarse a los verdaderamente significativos: clase magistral, libro de texto, seminarios y ejercicios prácticos.

La metodología básica de la mejora de la calidad de la docencia debería basarse en el conocido ciclo de Deming: PDCA (Plan-Do-Check-Action) de forma que las deficiencias observadas en un determinado momento sean los objetivos a eliminar a continuación.

Obviamente se necesita priorizar los aspectos a mejorar ya que considerarlos a todos igualmente importantes dificultaría concentrarse en aquéllos verdaderamente vitales. Una herramienta idónea para ello es el diagrama de Pareto o regla del 80/20 cuya filosofía discriminatoria nos ayuda a separar los aspectos cruciales de los triviales.

El histograma de frecuencias para construir tal diagrama debe basarse en la información proporcionada por los propios alumnos sobre su percepción de la docencia recibida a través

de una encuesta cuyo cuestionario debe limitarse a aquellos aspectos que los diagramas de causa y efecto y diagrama de Pareto hayan puesto manifiestamente de relieve como más significativos.

El cuestionario debe presentarse en una escala fácilmente entendible por el alumno pero susceptible de ser medida. Por ejemplo, si se pregunta: " La materia se presenta de forma organizada ", una escala apropiada podría ser la de 1 a 5, donde la puntuación 1 representase la extrema disconformidad con la pregunta anterior, mientras que la puntuación 5 equivaldría a estar totalmente de acuerdo con dicha cuestión. En el caso de esta pregunta del cuestionario el porcentaje de alumnos que marcaran las opciones 1 ó 2 indicaría la medida de los alumnos insatisfechos con la organización de la presentación de la enseñanza.

Si se desea ser más específico y particularizar en aspectos parciales de cada una de las áreas problemáticas resultaría muy útil un doble diagrama de Pareto en el que el criterio dominante fuese el promedio del porcentaje de alumnos que indicasen problemas en cada una de las grandes áreas enunciadas anteriormente, procediendo a una representación frecuencialista en orden decreciente más pormenorizada para cada uno de los aspectos parciales citados.

Uno de los aspectos actualmente más problemáticos en la universidad española que ha sido objeto de controversia, incluso en la prensa no universitaria, es el del grado de conformidad de los alumnos con la forma en que se realizan las evaluaciones de los exámenes. De hecho este aspecto no sólo es importante por sí mismo, sino porque de forma implícita puede influir sobre la respuesta obtenida en los cuestionarios sobre aspectos aparentemente no ligados a la misma. Sería ilusorio pensar que se consigue eliminar totalmente el sesgo debido a esta causa por el simple hecho de realizar la encuesta antes de la realización de los exámenes cuando todavía no se conocen los resultados de los mismos: ello equivaldría a ignorar la usual transmisión de información entre " generaciones " de alumnos sobre el nivel de exigencia en determinadas asignaturas.

4. MEDIDA DE LA MEJORA DE LA ENSEÑANZA

Evidentemente, puesto que el objetivo final de lo expuesto anteriormente es la mejora de la docencia mediante la eliminación de los defectos de la misma, es necesario cuantificar el grado de mejora