

# LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS: EL CASO DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO-MÉXICO

*Daniel Claudio Perrazo\**

---

## RESUMO

Evaluar la calidad de los servicios educativos les permite a las instituciones de educación superior, conocer la calidad de las actividades que se realizan dentro de ellas, detectar sus puntos débiles y sus ventajas comparativas, de forma que les sirvan para mejorar la calidad de los servicios que prestan a las comunidades y definir sus planes estratégicos de actuación para mejorar sus prestaciones.

Las diversas iniciativas que llevan a la evaluación de la calidad, podrían resumirse en las siguientes:

1. Responder desde la propia autonomía universitaria, a las exigencias internas de mejorar su calidad.
2. Proporcionar elementos de juicio para la adopción de decisiones en política universitaria.
3. Dar cuenta ante la sociedad del rendimiento académico y científico de los recursos que ésta pone a su disposición.
4. Facilitar la movilidad y la cooperación entre las diferentes universidades, tanto en el ámbito nacional como en el internacional.

La calidad es un concepto multidimensional, lo que implica que hay que apreciarla en función de las circunstancias concretas de cada institución y del contexto social que la rodea, sumado a ello los factores económicos y sociales.

---

La cultura de la evaluación, con una cierta tradición en otros países, está penetrando también en el entorno mexicano, aunque todavía de forma muy incipiente. Las exigencias de una sociedad democrática y hasta el más elemental sentido común entienden la necesidad de averiguar como funcionan las universidades, cuales son sus potencialidades y debilidades, y qué puede hacerse para mejorar la calidad de la enseñanza.

Teniendo en cuenta que las universidades en la época actual están comprometidas a dar cuentas a la sociedad respecto a los servicios que se prestan y en base a la importancia de que dichos servicios sean evaluados y mejorados de forma periódica, a continuación se exponen los resultados obtenidos al evaluar la Calidad de los Servicios Educativos en la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo (México). En primer lugar se presentan los objetivos que se tuvieron en cuenta con las estrategias para implementar dicha evaluación y en segundo término se presenta el tamaño de la muestra y los resultados más significativos que se han obtenido.

### **OBJETIVO GENERAL:**

\* Professor da Universidade Autónoma do Estado de Hidalgo México.

- Evaluar los servicios educativos que presta la institución

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- Evaluar la infraestructura con la que cuenta la institución: bibliotecas, laboratorios, talleres, empresas universitarias, auditorios, aulas, edificios, baños, señalamientos, jardines, áreas de acceso.
- Evaluar los servicios que ofrece la institución entre los que están el fotocopiado, cafetería, estacionamientos, equipo de cómputo, autoacceso, kiosco de comida, teléfonos, control escolar, orientación educativa, idiomas, instalaciones deportivas, transportes y el servicio médico.

### **ESTRATEGIAS**

- Desarrollar el modelo de evaluación de la calidad de los servicios educativos que presta la institución como garantía de la calidad educativa institucional.
- Contar con instrumentos de evaluación que nos permitan mejorar la toma de decisiones en la institución.
- Colaborar en la realización de los programas de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipamientos de los laboratorios y talleres con los que cuenta la institución.
- Colaborar con la detección de las necesidades de modernización, construcción, ampliación y mantenimiento de la planta física.
- Colaborar con el programa de equipamiento y mantenimiento de equipo y mobiliario de los servicios de apoyo académico.

El cuestionario de evaluación de la calidad y los servicios educativos fue aplicado a 2,625 alumnos y 236 docentes de los diferentes institutos de la universidad. Lo que hace un total de 2,861 encuestas aplicadas. Los indicadores tenidos en cuenta en el instrumento fueron los correspondientes a servicios; infraestructura y recursos. A continuación se presentan los resultados globales alcanzados en el procesamiento estadístico de las encuestas.

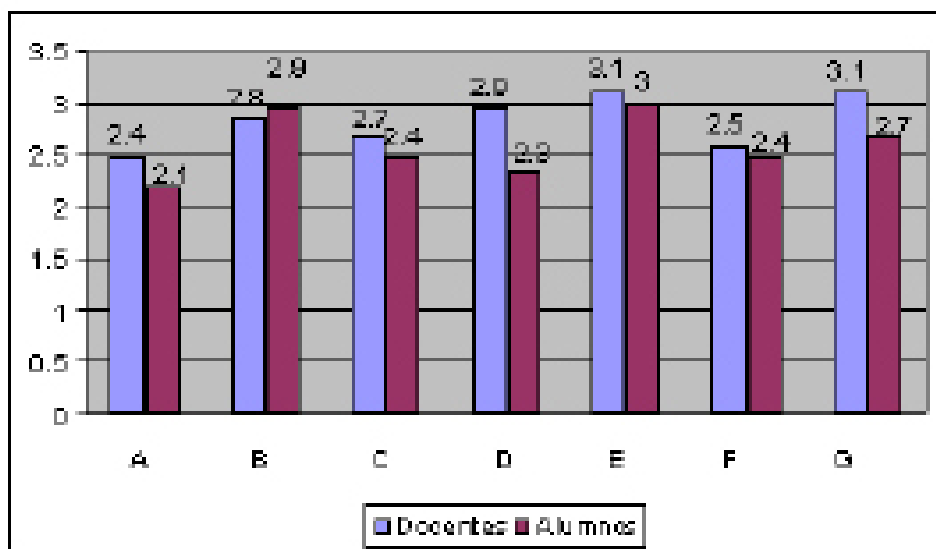
### **ANÁLISIS**

Para valorar si existen diferencias significativas entre las opiniones de los alumnos y de los docentes se realizó un estadístico de diferencias de medias para muestras independientes. Los resultados alcanzados fueron los siguientes:

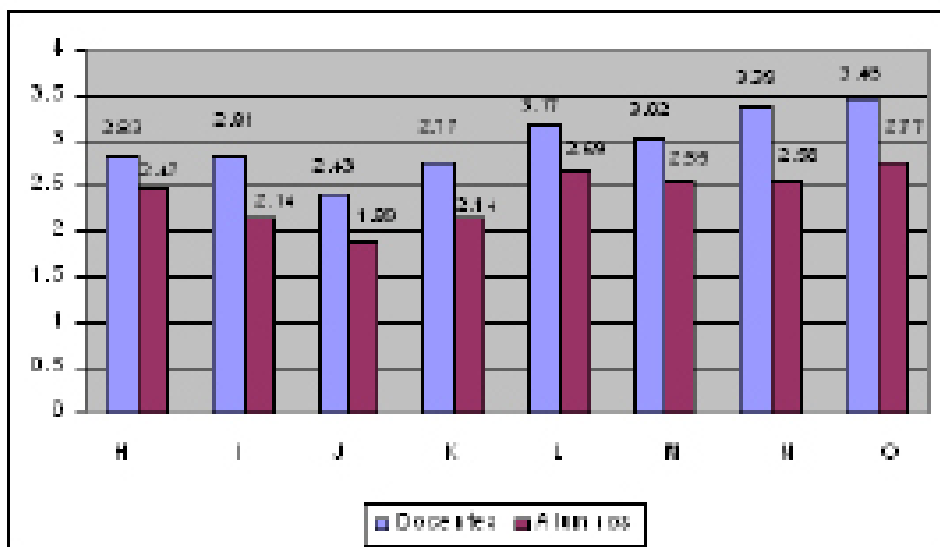
- Se observan diferencias significativas entre ambas poblaciones, las cuales son relevantes en los ítems: Servicios de orientación universitaria, secretaría del instituto, la coordinación de programas académicos y la conducción del instituto al que pertenece, y no se encontraron diferencias significativas en el resto.
- De acuerdo a la opinión expresada por los alumnos, en general, los servicios de los Institutos alcanzan un nivel aceptable. Deben destacarse la presencia de valoraciones mínimas en servicios de orientación universitaria, periódicos y/o revistas, empresas universitarias (bolsas de trabajo, comercialización de productos,

Tabla No. 1 - Diferencia de Medias obtenidas de la Opinión de los Docentes y los Alumnos, respecto a la Calidad de los Servicios de los Institutos

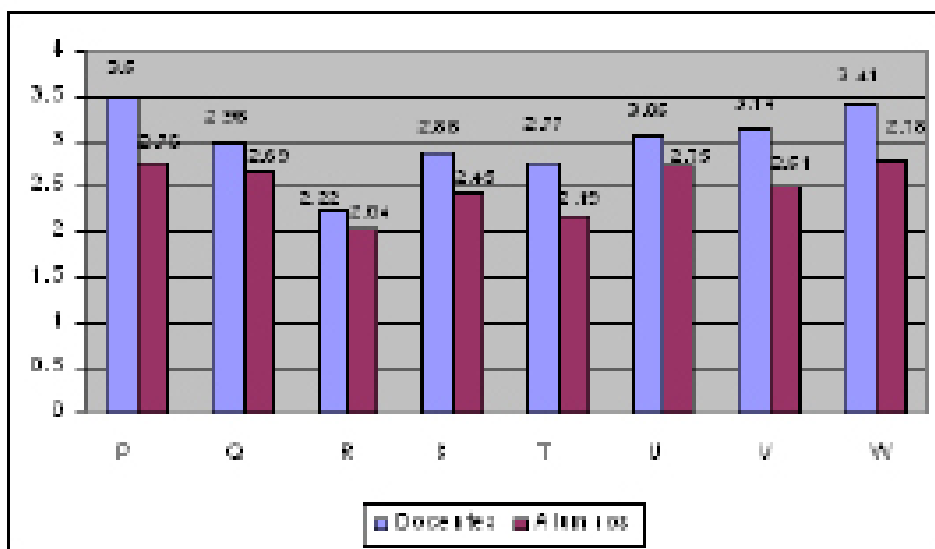
Ítems	Docentes (media)	Alumnos (media)	Diferencia de Medias	Nivel de Significación
a) Fotocopiado	2,49	2,18	-,31	,000
b) Estacionamiento	2,86	2,97	,11	,204
c) Cafetería y Limpieza	2,70	2,46	-,23	,002
d) Laboratorio	2,95	2,36	-,58	,000
e) Biblioteca	3,13	3,0	-,13	,119
f) Teléfono	2,57	2,46	-,12	,146
g) Centro de Cómputo	3,11	2,70	-,41	,000
h) Medios Audiovisuales	2,83	2,47	-,36	,000
i) Servicios de Orientación Universitaria	2,81	2,14	,68	,003
j) Periódicos y/o Revistas	2,43	1,89	-,54	,000
k) Empresas Universitarias (Bolsas de Trabajo, Comercialización de productos, etc.)	2,77	2,14	-,63	,000
l) Educación Continua	3,17	2,69	-,48	,000
m) Tutorías	3,02	2,55	-,46	,000
n) Secretaría del Instituto	3,39	2,58	-,81	,000
o) La coordinación de los programas académicos	3,46	2,77	-,70	,000
p) La conducción del Instituto a que pertenece	3,50	2,76	-,74	,000
q) Vigilancia	2,98	2,69	-,29	,001
r) Servicio Médico	2,22	2,04	-,18	,049
s) Transporte	2,88	2,45	-,43	,000
t) Educación y promoción deportiva	2,77	2,19	-,58	,000
u) Autoacceso	3,05	2,75	-,30	,001
v) Servicio Social	3,14	2,51	-,63	,000
w) El personal de la Universidad (Directivos, administrativos, técnicos y auxiliares) están capacitados para el puesto que ocupan	3,41	2,78	-,62	,000



Gráfica No. 1 (A)



Gráfica No. 1 (B)



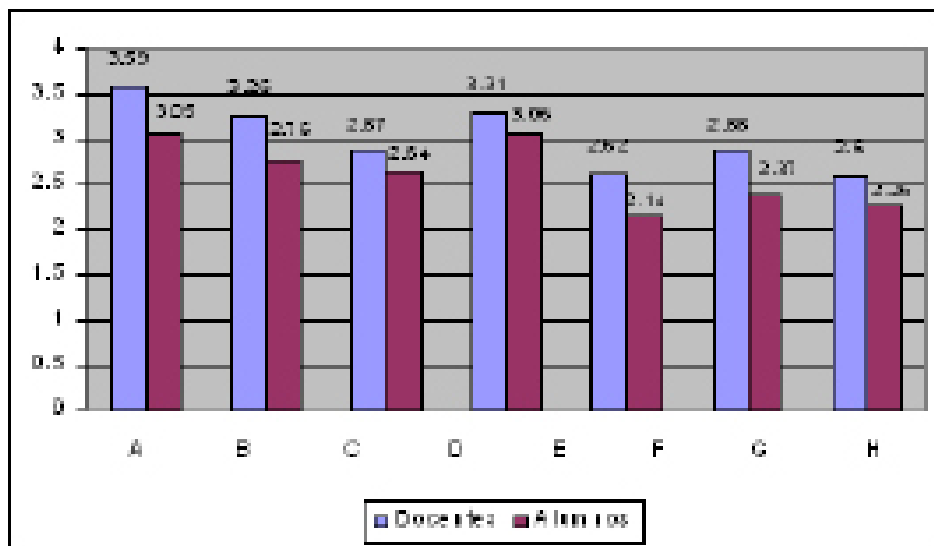
Gráfica No. 1 (B)

etc.) y servicios médicos.

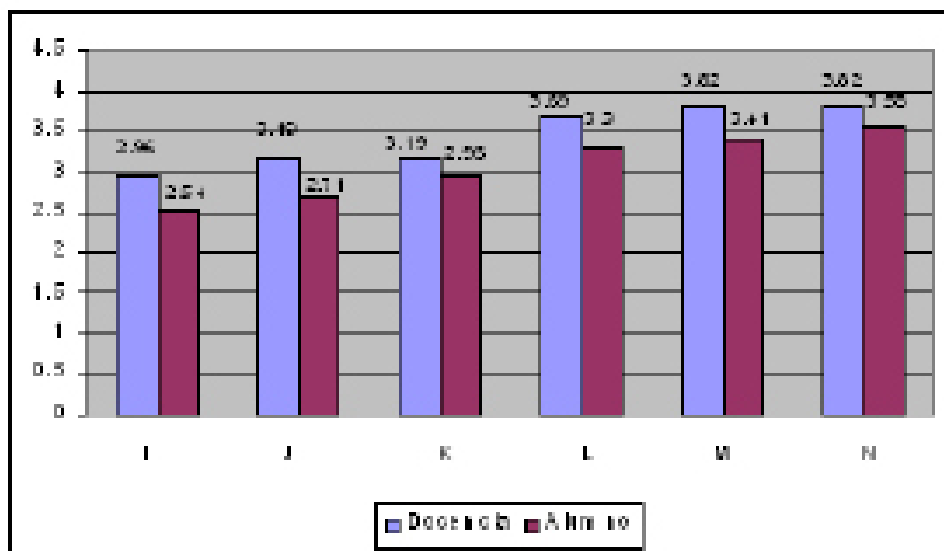
- Según la opinión de los docentes encuestados hay servicios en los Institutos que precisan atención inmediata, estos son periódicos y/o revistas y servicio médico que alcanzan los valores más bajos de la moda. Esta muestra poblacional asigna a los ítems de coordinación de los programas académicos así como a la conducción de los Institutos la máxima puntuación.

Tabla No. 2 - Diferencia de Medias obtenidas de la Opinión de los Docentes y los Alumnos, respecto a la Calidad de la Infraestructura de los Institutos

Ítems	Docentes (media)	Alumnos (media)	Diferencia de Medias	Nivel de significación
a) Edificios	3,59	3,05	-,54	,000
b) Aulas	3,26	2,76	-,50	,000
c) Cubículos	2,87	2,64	-,23	,000
d) Biblioteca	3,31	3,06	-,24	,004
e) Baños	2,62	2,14	-,49	,000
f) Laboratorios	2,88	2,37	-,52	,000
g) Cafetería	2,60	2,26	-,34	,000
h) Aulas de Usos Múltiples	2,96	2,54	-,42	,000
i) Centro de Cómputo	3,19	2,71	-,48	,000
j) Autoacceso	3,19	2,96	-,23	,012
k) Polideportivo	3,69	3,30	-,39	,000
l) CEUNI	3,82	3,41	-,41	,000
m) CEVIDE	3,82	3,58	-,23	,004



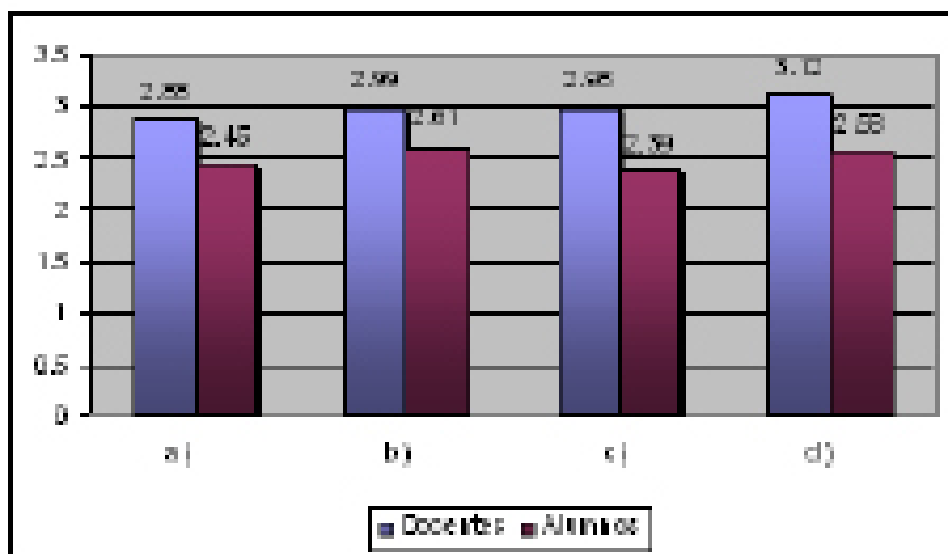
Gráfica NO. 2 (A)



Gráfica No. 2 (B)

Tabla No. 3 - Diferencia de Medias obtenidas de la Opinión de los Docentes y los Alumnos, respecto a la Calidad de los Recursos de los Institutos

Ítems	Docentes (media)	Alumnos (media)	Diferencia de Medias	Nivel de significación
a) Equipo de cómputo	2,88	2,45	-,42	,000
b) Mobiliarios	2,99	2,61	-,38	,000
c) Laboratorios	2,98	2,39	-,59	,000
d) Aulas de Usos Múltiples	3,12	2,58	-,54	,000



Gráfica 3

Como puede apreciarse, la opinión que tenían los alumnos y docentes con relación a la infraestructura presenta diferencias significativas relativas en los ítems correspondientes

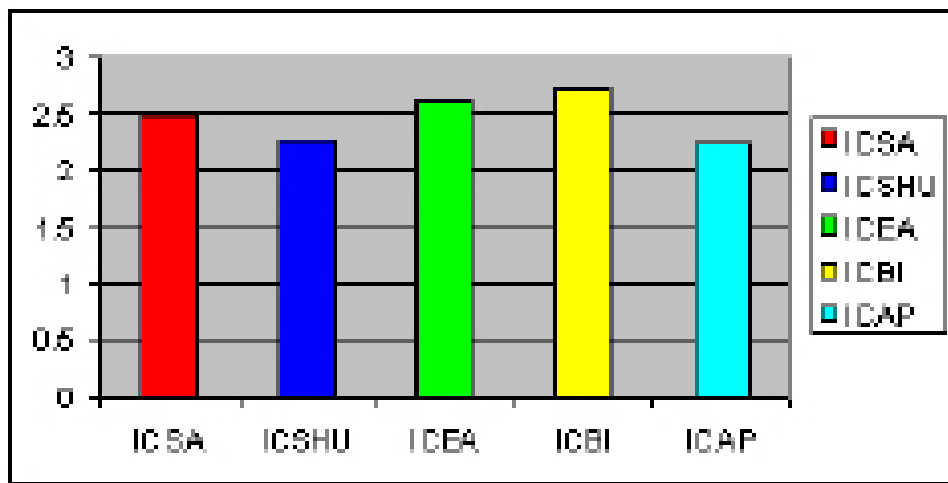
a edificios, aulas, baños, laboratorios y centro de cómputo. La opinión de los docentes es superior a la de los alumnos.

Los resultados obtenidos al comparar las medias de alumnos y docentes muestran que existen diferencias significativas relevantes respecto a los recursos de los Institutos en los ítems de laboratorios y aulas de usos múltiples. La opinión de los docentes es que la calidad de los recursos es mejor que lo que expresan los alumnos.

La Evaluación de la Calidad involucra la adecuada satisfacción de los siguientes atributos: excelencia, pertinencia, eficiencia y equidad. No cabe duda que su mejoramiento debe constituirse en un objetivo esencial de la universidad. Tal propósito, que es inherente a la tradición universitaria, tanto nacional como mundial, se presenta, sin embargo, como un imperativo indispensable en virtud de diversas circunstancias convergentes.

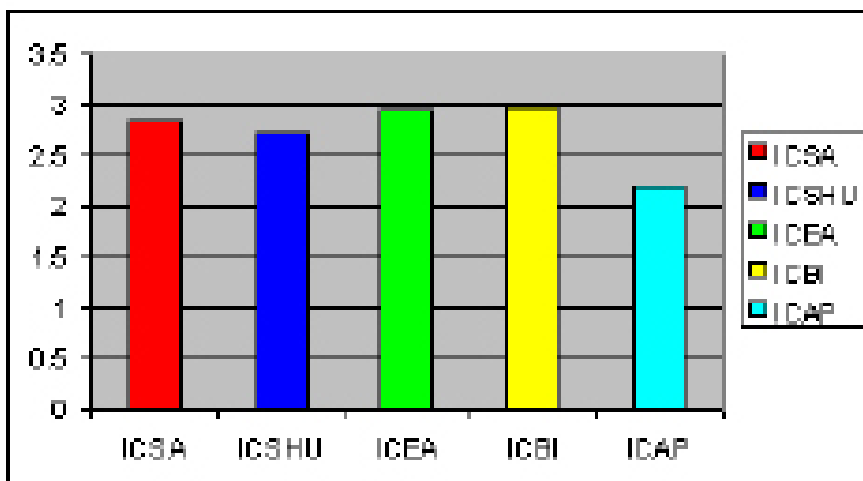
Pueden mencionarse entre ellas el aumento y la precisión de las demandas sociales; el incremento acelerado del número de alumnos matriculados en diferentes programas académicos; las exigencias de la competitividad en un contexto internacional crecientemente intercomunicado y en un escenario económico donde los conocimientos científicos, la creatividad y la innovación tecnológica juegan un papel decisivo; y finalmente, la necesidad de lograr una utilización más racional de los recursos comunitarios.

A continuación se presentan las gráficas finales acerca de las valoraciones globales de cada una de las dimensiones por cada Instituto.



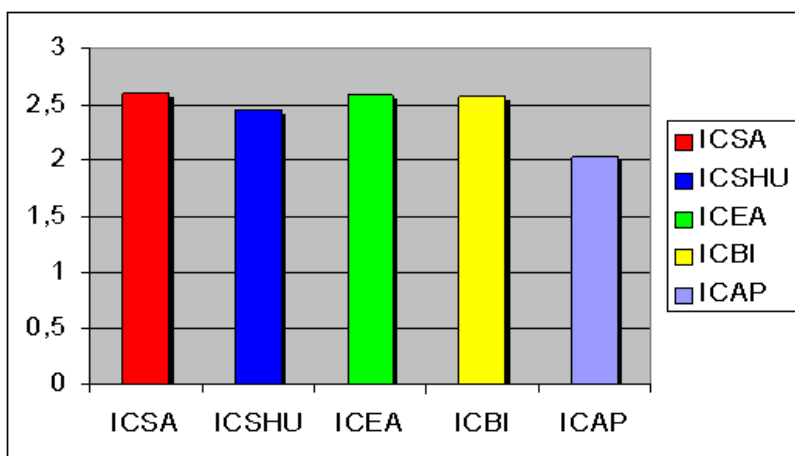
Gráfica No. 4 - Calidad de los Servicios por Instituto

En la gráfica 4, se puede ver que la calidad de los servicios educativos en el Instituto de Ciencias de la Salud (ICSA) alcanzó en las encuestas una media de 2,49; esta media en el Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades (ICSHU) fue de 2,27; en el Instituto de Ciencias Económico-Administrativas (ICEA) la media alcanzada fue de 2,63. En el Instituto de Ciencias Básicas e Ingeniería (ICBI), se obtuvo una media de 2,73, y en el Instituto de Ciencias Agropecuarias (ICAP) fue de 2,24. El mejor resultado lo obtuvo el Instituto de Ciencias Básicas e Ingeniería, seguido del Instituto de Ciencias Económico-Administrativas, y del Instituto de Ciencias de la Salud, quedando en una situación de desventaja el Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades, y por debajo el Instituto de Ciencias Agropecuarias. Aunque los resultados de los dos primeros son aceptables, la calidad de los servicios en estos institutos debe ser mejorada, y con más razón, la de los demás institutos en los que la opinión de alumnos y profesores los señala con dificultades.



Gráfica No. 5 - Calidad de la Infraestructura por Instituto

En la gráfica 5, se puede ver que la calidad de la infraestructura en el Instituto de Ciencias de la Salud (ICSA) alcanzó en las encuestas, una media de 2,83; esta media en el Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades (ICSHU) fue de 2,72; en el Instituto de Ciencias Económico-Administrativas (ICEA) la media alcanzada fue de 2,94. En el Instituto de Ciencias Básicas e Ingeniería (ICBI) se obtuvo una media de 2,98, y en el Instituto de Ciencias Agropecuarias (ICAP) fue de 2,18. El mejor resultado lo obtuvo el Instituto de Ciencias Básicas e Ingeniería, seguido del Instituto de Ciencias Económico-Administrativas, y del Instituto de Ciencias de la Salud, quedando en una situación de desventaja el Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades, y por debajo el Instituto de Ciencias Agropecuarias. Aunque los resultados de los tres primeros son aceptables, la calidad de la infraestructura en estos institutos debe ser mejorada, y con más razón, la de los demás institutos en los que la opinión de alumnos y profesores los señala con dificultades.



Gráfica No. 6 - Calidad de los Recursos por Instituto



En la gráfica 6, se puede ver que la calidad de los recursos en el Instituto de Ciencias de la Salud (ICSA) alcanzó en las encuestas, una media de 2,60; esta media en el Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades (ICSHU) fue de 2,44; en el Instituto de Ciencias Económico-Administrativas (ICEA) la media alcanzada fue de 2,58. En el Instituto de Ciencias Básicas e Ingeniería (ICBI) se obtuvo una media de 2,57, y en el Instituto de Ciencias Agropecuarias (ICAP) fue de 2,03. El mejor resultado lo obtuvo el Instituto de Ciencias de la Salud, seguido del Instituto de Ciencias Económico Administrativas, y del Instituto de Ciencias Básicas e Ingeniería, quedando en una situación de desventaja el Instituto de Ciencias Sociales y Humanidades, y por debajo el Instituto de Ciencias Agropecuarias. Aunque los resultados de los tres primeros son aceptables, la calidad de los recursos en estos institutos debe ser mejorada, y con mas razón, en los dos últimos institutos mencionados, en los que la opinión de los alumnos y los profesores los señala con dificultades.

## CONCLUSIONES

Con respecto a la Evaluación de la Calidad de los Servicios, cabe preguntarnos; ¿Cuáles serían para la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo los propósitos de medir la calidad de los servicios?. En primer lugar, partimos de la necesidad de establecer a nivel de toda la organización una gestión de la calidad, lo cual permite redefinir; explicar e implementar una metodología que permita la implementación, la mejora continua y la certificación de la calidad en la totalidad de los elementos que componen a la institución. Para ello, es necesario formar al profesorado en su conjunto y al personal administrativo. La inversión en formación es primordial en todos los ámbitos de la institución. Por ende los mecanismos de gestión de la calidad deben apuntar a poner en práctica un nuevo estilo de administración y de organización basado en las habilidades, las competencias y el liderazgo que se quiera establecer en la institución, ya que con ello se mejorarán los procesos y los resultados.

## BIBLIOGRAFIA

- Canavese, A. y otros (1995). *Evaluación Externa de la Universidad Nacional del Sur*. Ministerio de Cultura y Educación-Secretaría de Políticas Universitarias. Buenos Aires.
- De Miguel, M. y otros (1991). *La Evaluación de las Instituciones Universitarias*. Consejo de Universidades-Secretaría General. España.
- Escotet, M. (1984). *Técnicas de Evaluación Institucional en la Educación Superior*. Ministerio de Educación y Ciencia. Madrid.
- House, E. (1994). *Evaluación, Ética y Poder*. Madrid. Morata.
- Martínez Rodríguez, J. (1998). *Evaluar la Participación en los Centros Educativos*. Madrid. Escuela Española.
- Marquis, C. (1995) (comp.). *Evaluación Universitaria. Memorias del II Taller sobre Experiencias de Evaluación Universitaria*. Abril de 1995. Ministerio de Cultura y Educación. Secretaría de Políticas Universitarias. Buenos Aires.
- Perazzo, D. (2002). *El Modelo Educativo*. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. México.
- Perazzo, D. (2003). *Informe de Resultados de Evaluación Institucional*. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. México.