



**DETERMINANTES Y ORIENTACIONES DE LA CALIDAD DE LA
EDUCACIÓN SUPERIOR. UN ESTUDIO SOBRE LA
PERCEPCIÓN DEL PROFESORADO UNIVERSITARIO
ARGENTINO.**

Autores:

Lic. Martín López Armengol - martin.lopezarmengol@econo.unlp.edu.ar

Lic. María de la Paz Colombo - paz.colombo@econo.unlp.edu.ar

Mg. Laura Carella - lcarella@econo.unlp.edu.ar

**DETERMINANTES Y ORIENTACIONES DE LA CALIDAD DE LA
EDUCACIÓN SUPERIOR. UN ESTUDIO SOBRE LA
PERCEPCIÓN DEL PROFESORADO UNIVERSITARIO
ARGENTINO.**

ÍNDICE

▪ RESUMEN.....	3
I. <u>Introducción</u>	4
II. <u>Marco Conceptual del Estudio</u>	4
III. <u>Marco Metodológico</u>	7
<i>III.1. Objetivo</i>	7
<i>III.2. Objeto y Unidad de Estudio</i>	7
<i>III.3. Diseño de la Muestra</i>	7
<i>III.4. Instrumento de Relevamiento</i>	9
IV. <u>Los Resultados</u>	11
<i>IV.1. Grado de adhesión de los docentes universitarios argentinos a diferentes concepciones de calidad</i>	11
<i>IV.2. Valoración de la importancia relativa de factores asociados a la calidad de la enseñanza universitaria</i>	13
<i>IV.3. Valoración conjunta de la importancia y la presencia real de los factores en su Facultad o Centro de los docentes</i>	15
V. <u>Conclusiones</u>	16

Resumen

Los estudios y propuestas doctrinales sobre la calidad en el ámbito de la enseñanza universitaria han proliferado desde la década del noventa en nuestro país y en América Latina. Sin embargo, todavía hoy, existen dificultades para arribar a una conceptualización del término “calidad” que incluya la opinión de todos los estamentos involucrados en el proceso educativo y para lograr consenso sobre cuáles son los determinantes que más influyen sobre la misma en el ámbito universitario.

Ante esta realidad, y en el marco del proyecto de investigación internacional (DOCALE) en el que participan universidades de Argentina, España y México, el presente artículo pretende ser un aporte empírico al mencionado estudio, indagando sobre las percepciones que priman entre más de 1100 docentes universitarios argentinos sobre la definición de calidad y los factores que más inciden sobre ella.

A partir del análisis de los resultados, se ha podido comprobar que si bien el profesorado se encuentra mayormente identificado con conceptualizaciones más modernas de la calidad en la educación superior, al momento de valorar los factores que inciden sobre la misma predominan aquellos vinculados a conceptos educativos más tradicionales.

I. Introducción

Los estudios y propuestas doctrinales sobre la calidad en el ámbito de la enseñanza universitaria han proliferado desde la década del noventa en nuestro país y en América Latina. Sin embargo, todavía hoy, existen dificultades para arribar a una conceptualización del término “calidad” que incluya la opinión de todos los estamentos involucrados en el proceso educativo y para lograr consenso sobre cuáles son los determinantes que más influyen sobre la misma en el ámbito universitario.

El presente trabajo parte de la premisa de que es imposible tratar de mejorar la calidad de la enseñanza universitaria si no se sabe lo que es o cuáles son los factores que actúan sobre ella. Es por esto que el proyecto de investigación *Determinantes y Orientación de la Calidad de la Educación Superior: Políticas de las Universidades en América Latina y España (DOCALE¹)* cuyos resultados parciales conforman esta publicación, somete estas cuestiones al juicio del cuerpo de profesores de universidades nacionales de todo el país².

Atendiendo lo antes mencionado se ha organizado este documento en cinco secciones: la *primera* la constituye esta breve introducción sobre las cuestiones generales referidas al proyecto de investigación, la *sección II* presenta, en forma resumida, el marco conceptual del estudio, la *tercera sección*, el marco metodológico, la *sección IV* incluye los principales resultados alcanzados y, finalmente, en la *quinta sección* se detallan las principales conclusiones a las cuales se ha arribado hasta el momento.

II. Marco Conceptual del Estudio

Como punto de partida debe tenerse en cuenta que resulta difícil reconocer en el término calidad, tal y como éste se maneja habitualmente, una categoría acotada y definida con precisión. Calidad universitaria es, ante todo, un concepto complejo y multidimensional

¹ Investigación financiada por la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) y las universidades participantes del mismo: Universidad Nacional de La Plata (Argentina), Universidad de Guadalajara (México) y Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea (España).

² En este trabajo sólo se incluyen los resultados obtenidos para Argentina.

que no puede desprenderse de su relación con los objetivos y actores del sistema universitario.

La exposición más completa y aceptada de los significados que puede adoptar la calidad en el contexto universitario es la de Harvey y Green (1993). A continuación se exponen de manera resumida los conceptos de calidad desarrollados por estos autores y sus principales características.

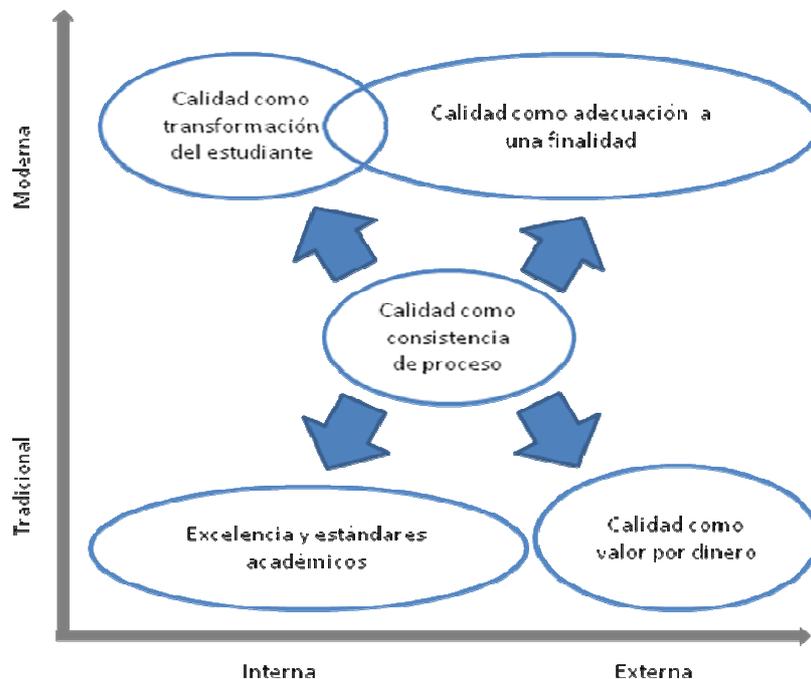
Cuadro N° 1: Concepción de Calidad y sus Características.

CONCEPCIÓN DE CALIDAD Y SUS CARACTERÍSTICAS
<p>La calidad como <i>excepcional</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Visión tradicional de la calidad: basada en la distinción y la exclusividad; las universidades personalizan la calidad. ▪ Visión de la calidad ligada a la excelencia: Superación de unos estándares muy altos. Para conseguir la excelencia en los resultados se requiere lo mejor: mejores profesores, mejores alumnos, mejores infraestructuras, etc. Este enfoque no da importancia al proceso. ▪ Visión de la calidad consistente en el cumplimiento de unos estándares mínimos. La calidad según este enfoque es atribuida a todos los que cumplen esos estándares. Supone implícitamente que los estándares son objetivos.
<p>La calidad como <i>perfección o consistencia</i></p> <p>Se relaciona con la idea de cero defectos, con hacer las cosas bien la primera vez. Supone intrínsecamente la existencia de una cultura de la calidad. La universidad se compone de nódulos y es responsabilidad de cada nódulo que su output cumpla los requisitos del <i>input</i> del proceso siguiente.</p>
<p>La calidad como <i>adecuación a una finalidad</i></p> <p>La calidad se concibe como el ajuste a un propósito. En este enfoque la calidad se juzga por el output, no por el proceso.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se define la calidad en términos de satisfacer los requisitos, necesidades o deseos del cliente. Relaciona la calidad con la funcionalidad. ▪ La calidad es definida en términos de que la institución cumpla los objetivos que ha establecido, es decir, su misión.
<p>La calidad como <i>valor por dinero</i></p> <p>La calidad se relaciona con la eficiencia económica, con el rendimiento de una inversión. En el centro de este enfoque está la idea de rendición de cuentas o <i>accountability</i>.</p>
<p>La calidad como <i>transformación</i></p> <p>La calidad radica en desarrollar las capacidades del estudiante y en capacitarle para su propia transformación.</p>

Fuente: Adaptado de Barrenetxea (2005)

Estas cinco nociones de calidad propuestas por Harvey y Green (1993) pueden ser ordenadas en el plano generado por dos dimensiones (Gráfico N° 1). El *eje horizontal* representa el grado en que cada noción de calidad se deriva de un referente interno a la institución o, de algún modo, externo (ajeno) a él. El *eje vertical* propone una división diferente de los conceptos de calidad. La *parte inferior* de dicho eje reúne las definiciones tradicionales sobre Gestión de la Calidad (tanto en el ámbito específico de las instituciones universitarias como en el más general de la gestión empresarial), mientras que, en la *parte superior* de este eje se refleja una visión más moderna del fenómeno.

Gráfico N° 1: Los conceptos de calidad (Harvey y Green, 1993) en un espacio bidimensional.



Fuente: Proyecto ECUALE

Naturalmente, estas cinco nociones de calidad no son del todo incompatibles, y menos aún cuando lo que se trata de reconocer es su presencia en el universo simbólico de los agentes (en este caso los que actúan en las instituciones universitarias). Es decir, no debe sorprender que un mismo individuo defienda varios modos de entender la calidad.

III. Marco Metodológico

III.1. Objetivo

El objetivo de este trabajo es, fundamentalmente, describir las opiniones de los profesores de universidades nacionales argentinas acerca del significado que tiene, para ellos y para las instituciones en las que trabajan, el concepto de “calidad de la enseñanza universitaria”. Por otro lado, a través del mismo, se pretende lograr una primera aproximación sobre cuáles son los factores que estos consideran que actúan favorablemente sobre dicha calidad en el contexto de la educación superior argentina.

III.2. Objeto y Unidad de Estudio

Para el desarrollo del presente trabajo se tomó como objeto de estudio las opiniones del profesorado sobre determinados ejes planteados en la investigación. Por tal motivo se planteo como unidad de estudio a los profesores de todas las ***universidades públicas nacionales de carácter presencial de argentinas*** (40 universidades Nacionales).

III.3. Diseño de la Muestra

- Del Tamaño de la Muestra.

La **población** sobre la cual se trabajó fue **170.929 cargos docentes**³ de 40 universidades públicas nacionales (datos actualizados al 2008) según los datos sobre profesorado publicados por la Secretaría de Políticas Universitarias (SPU).

La carencia de un padrón o censo que contenga la totalidad de los profesores universitarios de universidades públicas de carácter presencial en Argentina hizo imposible la realización de algún tipo de muestreo probabilístico en términos estrictos.

En vista de este inconveniente, se procedió al armado de una base de datos con la cual trabajar, partiendo de la premisa que se trataba de una población sobre la que se intentaría realizar un muestreo que prevea un nivel de confianza del 99% y un error muestral del 5%. Atendiendo estas condiciones se calculó un tamaño para la muestra de 661 profesores, y su selección se realizó de acuerdo a los siguientes criterios:

³ La SPU posee como indicador la cantidad de cargos docentes que no es exactamente lo mismo que la cantidad de profesores. Se tomo este dato como variable estimativa de la cantidad de profesores en cada universidad.

- ✓ Dentro de cada universidad se **seleccionaron de forma aleatoria cuatro unidades académicas**⁴ (UA) respetando la estructura funcional de cada institución (Facultades, Departamentos y/o Sedes).
- ✓ Teniendo en cuenta que la llegada a los profesores se iba a realizar por mail sólo se incorporó en el padrón a aquellos profesores de los que se contara con sus respectivas direcciones de mail.

Los valores establecidos en la muestra se tomaron como **valores mínimos a alcanzar**. De esta forma no se limitó la consecución de profesores a esos valores sino que se buscó obtener la mayor cantidad posible de ellos. De esta manera se logró confeccionar un padrón con **6263 profesores** de Universidades Públicas Nacionales Argentinas.

- De la Recolección de las Direcciones de Correo Electrónico

Como primera aproximación para la recolección de los mails se realizó un *barrido de las páginas web* de cada unidad académica aleatoriamente seleccionada a fin de dar con la nómina de profesores y sus direcciones de correo electrónico.

A su vez, de aquellas Unidades Académicas que no se lograba alcanzar el número mínimo establecido en la muestra se optó por hacer un contacto con el *Secretario Académico* de la institución solicitando su colaboración con el proyecto.

- De la Muestra Final.

De los **6263** profesores **invitados a participar** de la investigación, se accedió realmente a **2084** de los mismos. De estos, **1105 profesores respondieron** satisfactoriamente el cuestionario, lo que representa una tasa de respuesta del 53%. Este dato resulta significativo dado que es un indicio claro del interés que el tema genera en el cuerpo docente (la composición de la muestra se expone en el Cuadro N° 2).

Cuadro N° 2: Composición de la muestra de docentes que respondieron la encuesta.

⁴ Estas UA fueron seleccionadas aleatoriamente en función al documento que publica la Secretaría de Políticas Universitarias.

NIVEL ACADÉMICO		
Título de Grado	290	26%
Especialista	190	17%
Magister	255	23%
Doctor	370	34%

DEDICACIÓN		
Exclusiva	631	57%
Semi dedicación	200	18%
Simple	274	25%

SEXO		
Masculino	586	53%
Femenino	519	47%

ESTABILIDAD EN EL PUESTO DE TRABAJO		
Interino	251	22%
Ordinario	854	78%

ANTIGÜEDAD EN LA DOCENCIA UNIVERSITARIA		
10 años o menos	220	20%
Entre 11 y 20 años	260	23%
Entre 21 y 30 años	372	34%
Más de 30 años	253	23%

EDAD		
30 años o menos	64	6%
Entre 31 y 40 años	183	17%
Entre 41 y 50 años	340	31%
Entre 51 y 60 años	375	34%
Más de 60 años	143	13%

ÁREA DE CONOCIMIENTO		
Ciencias Aplicadas	492	44%
Ciencias Básicas	297	27%
Ciencias de la Salud	72	6%
Ciencias Humanas	61	6%
Ciencias Sociales	179	16%
NS/NC	4	0%

Fuente: Elaboración Propia.

III.4. Instrumento de Relevamiento

Como estrategia de relevamiento se optó por la utilización de un cuestionario cerrado autoadministrado “on line”.

El cuestionario es una técnica recolectora de datos altamente estructurada siempre que a cada respondiente se le suministre el mismo conjunto de preguntas. Por esto, el cuestionario, provee una muy eficiente forma de crear una matriz variable/caso para grandes muestras. (De Vaus, 1996).

En términos generales podría afirmarse que subyacen tres supuestos en las encuestas de opinión:

- 1) Que todos los individuos tienen una opinión;
- 2) Que todos los individuos se cuestionan sobre los temas que se les pregunta;
- 3) Que todas las opiniones tienen la misma incidencia social.

Para la confección del cuestionario se utilizó un formato Likert. La escala de tipo Likert es una escala psicométrica comúnmente utilizada en cuestionarios, y es la escala de uso

más amplio en encuestas para la investigación. Cuando se responde a un elemento de un cuestionario elaborado con esta técnica, se hace especificando el nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración (elemento, ítem o reactivo). Un elemento de tipo Likert es una declaración que se le hace a los sujetos para que estos lo evalúen en función de su criterio subjetivo; generalmente se les solicita que manifiesten su grado de acuerdo o desacuerdo previendo, normalmente, cinco posibles respuestas o niveles referidos a los mismos.

El cuestionario específicamente empleado en esta investigación se encuentra conformado por cuatro grandes bloques a fin de dar respuesta a los objetivos planteados previamente.

El primero de estos bloques se orienta al análisis de los factores que pueden ser determinantes para la calidad de la educación universitaria. Este bloque se compone de dos preguntas: en la primera se trata de indagar sobre el grado de valoración que cada profesor le otorga al efecto de los factores indicados en la mejora de la educación universitaria y, en el segundo interrogante, se consulta sobre el grado en que los profesores perciben que los diferentes factores se encuentran presentes en la universidad de la que forman parte.

El segundo bloque del cuestionario se refiere a las diferentes conceptualizaciones de la calidad. Para su análisis se indaga sobre el grado de identificación del profesorado universitario con diversas concepciones de la misma y también sobre su percepción con respecto a la identificación de la universidad a la cual pertenecen con dichas concepciones. Para esto se recurrió a la operativización de los conceptos planteados por Harvey y Green, y desarrollados oportunamente, y se propusieron las siguientes definiciones de calidad:

- *La calidad consiste en conseguir la eficiencia: obtener los mejores resultados al menor costo.*
- *La calidad consiste en satisfacer las expectativas de los alumnos y de las organizaciones donde se colocan los egresados.*
- *La calidad consiste en el cumplimiento de los objetivos y la misión que ha establecido la institución.*

- *La calidad consiste en el cumplimiento y la mejora de estándares establecidos.*
- *La calidad consiste en formar estudiantes capaces de asumir un compromiso social.*
- *La calidad consiste en satisfacer las expectativas de todos los involucrados (alumnos, profesores, instituciones, sociedad).*
- *La calidad consiste en desarrollar las capacidades del estudiante para avanzar en su propia transformación.*

Por último, el cuarto bloque del cuestionario, engloba lo que se conoce habitualmente como variables de control. Particularmente en este caso se utilizaron las siguientes: el Máximo Nivel Académico Alcanzado, el Área de Conocimiento a la cual el docente pertenece, el tipo de Dedicación que posee en la institución universitaria, la Estabilidad en su Puesto de Trabajo, su Género y Edad.

IV. Los Resultados

A continuación se expone un análisis descriptivo de los principales resultados obtenidos en el estudio. Debe tenerse en cuenta que se trata de un análisis no condicionado, con lo cual no pueden extraerse conclusiones acerca de la incidencia de determinadas características sobre los resultados, y mucho menos sobre su causalidad. Se trata simplemente de una descripción de las frecuencias relativas (altas y muy altas) de las respuestas obtenidas.

IV. 1. Grado de adhesión de los docentes argentinos universitarios a diferentes concepciones de calidad.

Tal como se ha mencionado anteriormente, el estudio realizado indaga sobre la opinión de los profesores universitarios acerca de siete modos alternativos de definir el concepto de calidad. En una primera instancia se les solicitó su identificación personal con cada una de las definiciones y, posteriormente, cuál consideraban que era la identificación de las autoridades de la universidad con los mismos conceptos. Los resultados expresados por los docentes se presentan en el Gráfico N° 2 donde se evidencia una marcada diferencia a favor de las concepciones de calidad que se podrían inscribir dentro de las definiciones más modernas y asociadas a los agentes “internos” de la institución. Es

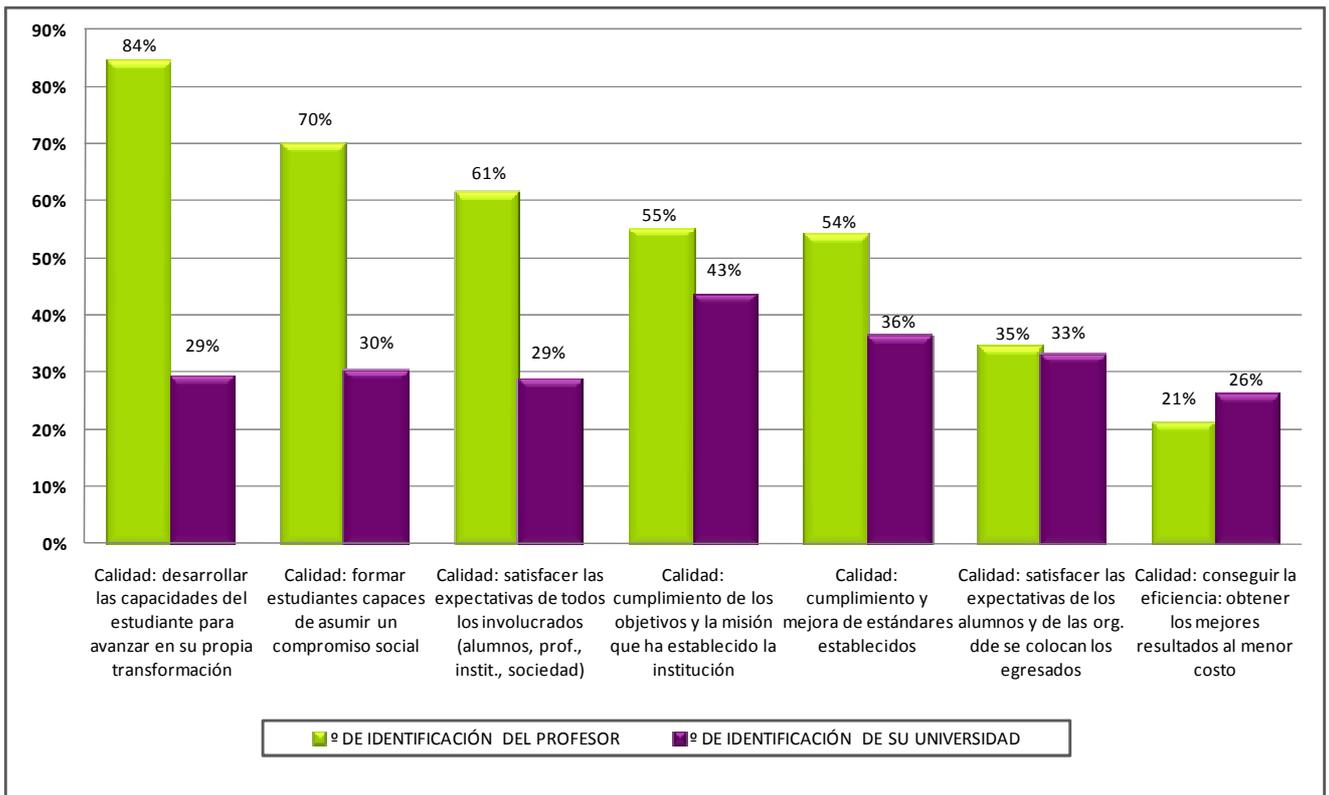
decir que los mencionados profesores adhieren a los conceptos vinculados con el poder transformador de la enseñanza universitaria en el estudiante que se ha expuesto oportunamente.

Analizando la opinión de los docentes encuestados sobre las concepciones de calidad a las cuales adherirían sus instituciones universitarias, se observa en primera instancia que, tal como surge de proyectos anteriores, se percibe entre los docentes la idea de que los objetivos de la actividad docente universitaria es distinta de la que suponen que sostienen sus universidades⁵.

En la mayoría de los casos, se advierte una gran disparidad entre el concepto con el cual se identifican los profesores y aquél con el cual consideran que se identifica su universidad. Así por ejemplo, los docentes encuestados se identifican en un 84% con el concepto de calidad que se refiere al desarrollo de las capacidades del estudiante para avanzar en su propia transformación, sin embargo consideran que la institución en la cual se desempeñan se identifica sólo en un 29% con el mismo concepto. Asimismo los profesores adhieren en un 70% a que la calidad está altamente relacionada con la capacidad de formar estudiantes aptos para asumir un compromiso social, pero estiman que dicho concepto es importante o muy importante para su universidad simplemente en un 30%. Algo similar ocurre con el concepto de calidad asociado a satisfacer las necesidades de los actores involucrados.

Gráfico N° 2. Grado de adhesión a diferentes conceptos de calidad

⁵ Aquí es preciso suponer que los docentes aciertan en sus atribuciones con respecto a la noción de calidad que se defiende desde las instituciones universitarias.



Fuente: Elaboración Propia

El caso donde se observa una mayor correspondencia entre la opinión de los profesores y la que atribuyen a la universidad es el de calidad entendida como la satisfacción de las expectativas de los alumnos y de las organizaciones donde se colocan los egresados: los docentes encuestados consideran en un 35% que esa noción es relevante, y creen que es el concepto que persigue su universidad en un 33%. También se observa una relativa coincidencia en la noción de calidad en términos de eficiencia.

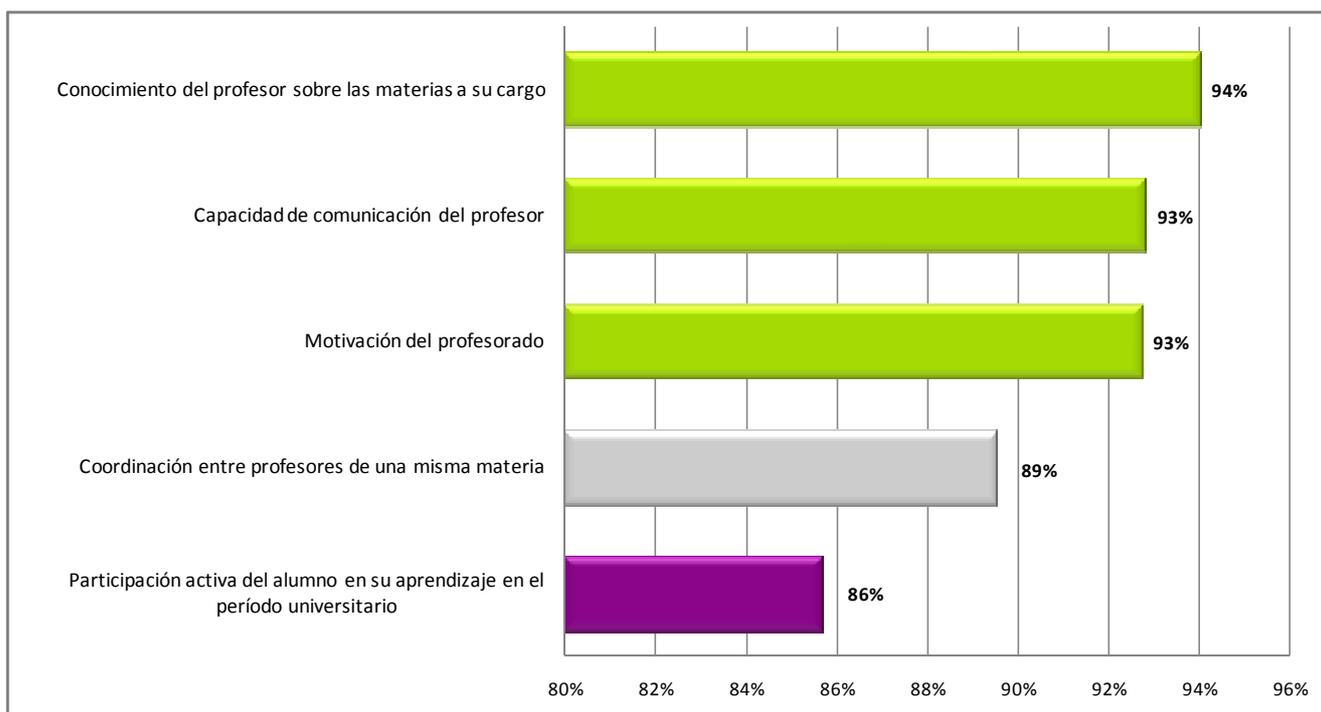
IV. 2. Valoración de la importancia relativa de factores asociados a la calidad de la enseñanza universitaria.

De un listado de 22 factores que se les propuso a los docentes encuestados surgió que, entre los cinco factores más valorados como determinantes de la calidad de la educación superior, se encuentran mayoritariamente, los relacionados con el profesorado, con la coordinación en la actividad docente y con aspectos vinculados al alumnado (Gráfico N° 3). Dentro del primer grupo, factores como el conocimiento del profesor sobre las materias a su cargo, su capacidad de comunicación y su motivación son valorados como

importantes o muy importantes con más de un 93% de frecuencia, mientras que la coordinación entre profesores de una misma materia es altamente valorada por los profesores consultados (89%).

En cuanto a factores relacionados con los alumnos, los profesores adhieren en un 86% a que una participación activa del alumno en su aprendizaje es un determinante importante de la calidad.

Gráfico N° 3. Los cinco factores con mayor incidencia en la calidad de la enseñanza universitaria

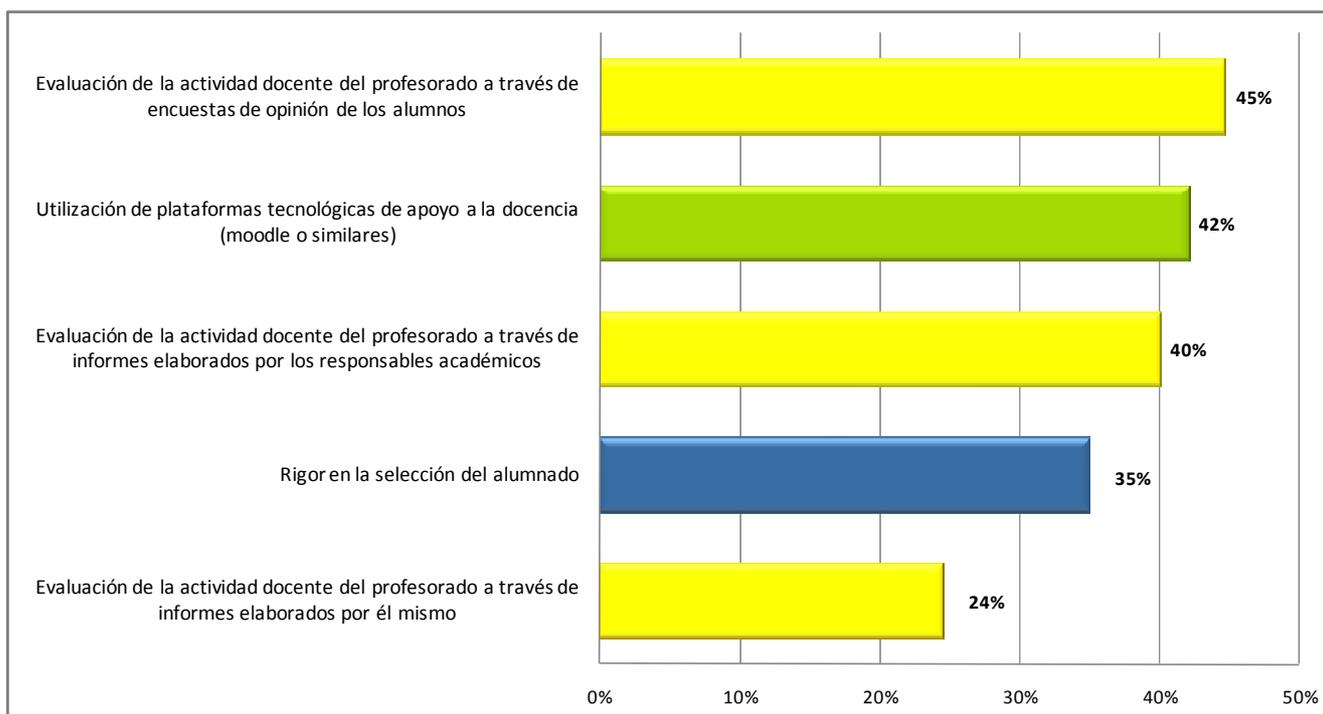


Fuente: Elaboración Propia

En contraposición a lo antes planteado, aspectos como la evaluación de la actividad docente, sea mediante encuestas de opinión de los alumnos, informes elaborados por responsables académicos o incluso por los mismos profesores, aparecen entre los menos importantes como determinantes de la calidad, con frecuencias relativas del 45%, 40% y 24%, respectivamente. Asimismo resultan poco valorados algunos aspectos relacionados con la institución y el profesorado, como son el rigor en la selección de los alumnos (35%) y la utilización de plataformas tecnológicas de apoyo a la docencia⁶. (Gráfico N° 4).

⁶ Plataforma *moodle* o similares.

Gráfico N° 4. Los cinco factores con menor incidencia en la calidad de la enseñanza



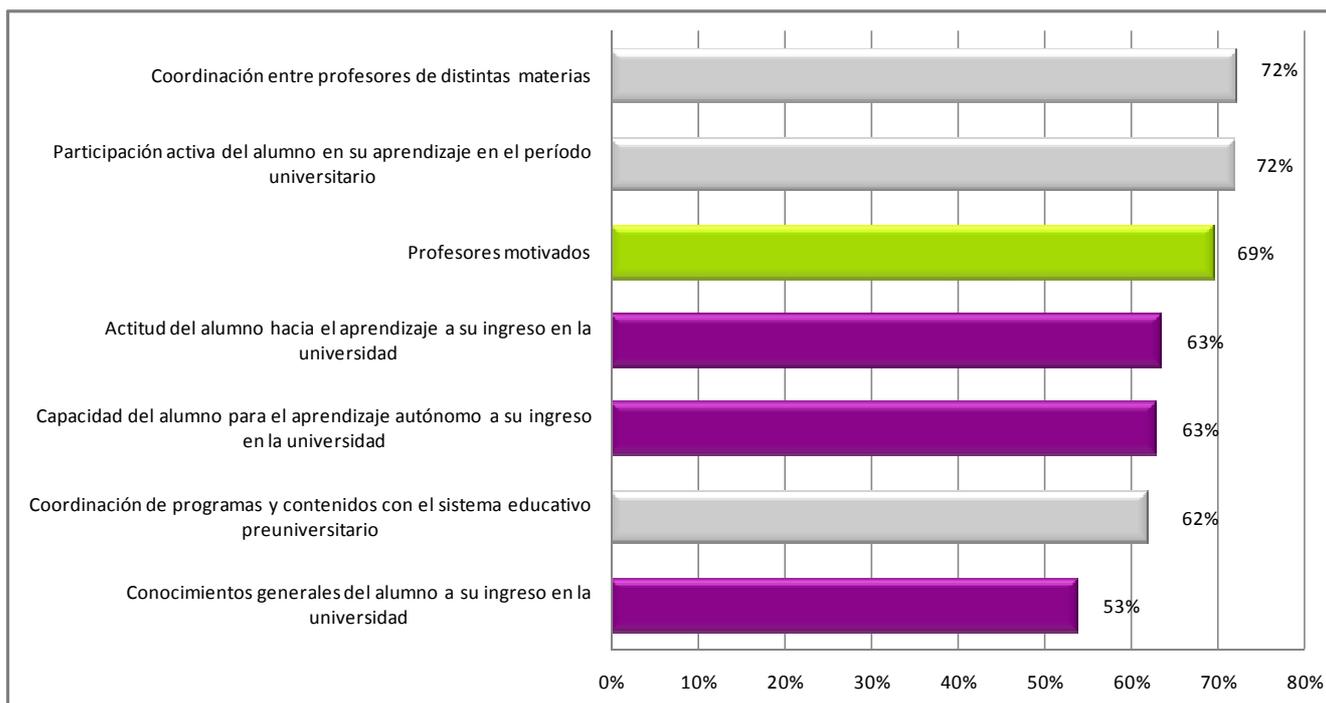
Fuente: Elaboración Propia.

IV. 3. Valoración conjunta de la importancia y la presencia real de los factores en la Facultad o Centro de los docentes.

Los docentes al ser consultados sobre el grado en que los factores analizados en la sección anterior se encuentran o se promueven en la universidad a la que pertenecen, afirman que muchos de los factores que han identificado como determinantes para la calidad no se encuentran presentes en su institución.

En función de este resultado, se construyó una medida de “prioridad” de cada concepto, mediante la diferencia entre el grado de importancia y de presencia identificados por los profesores. De este modo, aquellos factores evaluados como importantes pero con un bajo grado de presencia en la universidad aparecerán como los de mayor prioridad. Los resultados obtenidos en estos términos se evidencian en el Gráfico N° 5.

Gráfico N° 5. Factores considerados como prioritarios por los profesores.



Fuente: Elaboración Propia.

En el gráfico presentado puede observarse cierta percepción sobre la “propia responsabilidad”, de los docentes y de las instituciones, en la calidad de la enseñanza, en el sentido que parecen identificar como prioritarios aspectos como la coordinación entre profesores de las mismas materias y como la propia motivación como factores a atender si se busca mejorar la calidad. Por otro lado, se advierte como elemento prioritario, la necesidad de incentivar un mayor compromiso de los alumnos con el proceso de aprendizaje, promoviendo una actitud más activa de los mismos. Asimismo, destacan la importancia de la etapa preuniversitaria, pues consideran necesario profundizar la coordinación entre ambos niveles educativos para posibilitar que los alumnos accedan a la universidad con los conocimientos básicos necesarios y también con un nivel de formación que les permita desarrollar un aprendizaje autónomo.

V. Conclusiones

A lo largo de este trabajo se han presentado los principales resultados de la encuesta sobre calidad de la educación superior realizada en Argentina a docentes universitarios de las diferentes disciplinas. Estos resultados complementan los obtenidos en

investigaciones previas, donde la población de estudio se restringió a los docentes del área de Ciencias Económicas (Proyecto ECUALE) y posteriormente a los gestores universitarios del área de Ciencias Sociales, Económicas y Jurídicas (Proyecto CESPUALE).

Al no existir parámetros cuantitativos para medir la calidad de la educación y, más importante aún, no existiendo consenso generalizado sobre la definición de calidad, las opiniones de los profesores permiten una aproximación cualitativa a la medición y evaluación de este concepto, lo cual es definitivamente útil para el diseño de políticas orientadas a mejorar este aspecto del sistema educativo universitario. En este sentido, parece justo y razonable atribuir a los docentes universitarios un grado de conocimiento y una capacidad de análisis tales que les sitúan en condiciones idóneas para interpretar con acierto cuáles son las variables que actúan como factores de calidad en el proceso de enseñanza-aprendizaje. En este sentido, las respuestas que se han recogido deben entenderse como opiniones particulares pero cualificadas sobre la causalidad que opera detrás del proceso de enseñanza-aprendizaje y sus resultados.

Una alta proporción de los docentes encuestados asocia el concepto de calidad con la posibilidad de generar un espíritu crítico en los estudiantes, con capacidades para el aprendizaje autónomo y con un fuerte compromiso social. Sin embargo, la mayoría de los respondientes considera que esta noción no es la relevante para la universidad en la que trabajan.

En cuanto a los principales factores que incidirían en la calidad universitaria, se ha manifestado un relativo consenso sobre la importancia atribuida a factores como: el conocimiento del profesor posee sobre las materias a su cargo, su capacidad de comunicación, su motivación y la actitud activa por parte de los alumnos en el proceso de enseñanza- aprendizaje. Sin embargo, la mayor parte de los docentes percibe que estos elementos se encuentran actualmente poco desarrollados en su universidad, por lo que podrían ser considerados como prioritarios a la hora de diseñar instrumentos para mejorar la calidad.

Bibliografía

- Barandiaran, M.; Barrenetxea, M.; Cardona, A.; Mijangos J. J.; y Olaskoaga, J. (2009): “Opinión sobre la calidad de la enseñanza universitaria de decanos y directores de centros universitarios de ciencias sociales y jurídicas. España”. Jornadas sobre calidad universitaria - CESPUALE. Guadalajara, México, 30 de noviembre a 4 de diciembre de 2009.

- Barrenetxea, M. (2005): Modelos de calidad y evaluación de la educación superior en la Unión Europea, Tesis Doctoral leída en la Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea. Bilbao.

- De Vaus, D.A. (1996) *Surveys in social research*. Londres: UCL Press.

- Harvey, L. y Green, D. (1993). “Defining quality”. *En Assessment and Evaluation in Higher Education*, 18 (1). P: 9 – 34.

- López Armengol, M; Persoglia, L y Colombo, M. P. (2009): “Opiniones sobre la calidad de la enseñanza universitaria de decanos y directores de centros universitarios de ciencias sociales y jurídicas. Argentina”. Jornadas sobre calidad universitaria - CESPUALE. Guadalajara, México, 30 de noviembre a 4 de diciembre de 2009.

- Olaskoaga Larrauri, J. (coord.) (1999): *Hacia una educación superior de calidad. Un análisis desde la perspectiva del profesorado en Argentina, Chile, España y México*. EDULP. La Plata.