

**UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE PSICOLOGÍA**

**CALIDAD EN LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA:
ACTITUDES Y CREENCIAS DE LOS PROFESORES DE LAS UNIVERSIDADES
PRIVADAS DE LA REGIÓN DE VALPARAÍSO**

**SEMINARIO DE TÍTULO PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIADO
EN PSICOLOGÍA Y AL TÍTULO DE PSICÓLOGO**

**ALUMNOS
JOSÉ LUIS ANDRADE PÁEZ
JENNIFER GUERRERO PÉREZ
ALLAN YOUNG CHAMORRO**

**PROFESOR GUÍA
PS. GUIDO DEMICHELI**

2012

INDICE

1. Introducción	04
2. Fundamentación del Problema	07
3. Marco Teórico	10
3.1. <i>Calidad</i>	10
3.1.1. <i>Orígenes del concepto de Calidad</i>	10
3.1.2. <i>Definición de Calidad</i>	12
3.1.3. <i>Calidad en la Educación</i>	13
3.1.4. <i>Del control de la calidad al Aseguramiento de la Calidad en Educación Superior</i>	14
3.1.5. <i>Calidad objetiva v/s Calidad percibida</i>	17
3.2. <i>Actitudes y Creencias</i>	20
<i>Figura 1: Los antecedentes de la actitud</i>	25
3.3. <i>Sistema Cognitivo Galileo</i>	30
4. Objetivos del Estudio	37
4.1. <i>Objetivo General</i>	37
4.2. <i>Objetivos Específicos</i>	37
5. Metodología	38
5.1. <i>Primera Etapa</i>	38
5.2. <i>Segunda Etapa</i>	41
5.3. <i>Tercera Etapa</i>	42
5.4. <i>Cuarta Etapa</i>	43
5.4.1. <i>Descripción del Programa Galileo</i>	43
5.4.2. <i>Otros Programas</i>	44
6. Descripción de la Muestra	47

6.1. Población	47
6.2. Muestra	47
6.3. Procedimiento	48
6.3.1. Primera Etapa	48
6.3.1.1. Entrevista en Profundidad	48
Figura 2: Distribución de entrevistas por Universidad	48
Figura 3: Esquema de distribución de entrevistas	49
6.3.1.2. Análisis de Contenido	49
6.3.1.3. Generación de Rótulos	50
6.3.2. Segunda Etapa: Elaboración de Cuestionario	53
6.3.3. Tercera Etapa: Realización de Cuestionario	53
Figura 4: Distribución de cuestionarios por Universidad y tipo de contrato	54
6.3.3.1. Revisión de Cuestionarios	54
7. Descripción y Análisis de Resultados	55
Tabla 1: Distancias Cognitivas y actitudinales del Estudio	57
Figura 5: Mapa Galileo (2D)	58
Figura 6: Mapa Galileo (3D)	58
7.1. Análisis de Creencias	59
7.2. Análisis de Actitudes	60
8. Discusiones	63
9. Anexos	68
9.1. Anexo 1: Cuestionario	68
10. Referencias Bibliográficas	73

INTRODUCCION

Hoy en día vivimos en un mundo descrito como cambiante, complejo y cada día más exigente en cuanto al mercado del trabajo. En estos ámbitos hoy se emplean términos como “sociedad de la información”, “sociedad del conocimiento”, “sociedad del aprendizaje” (Pozo, 1996) para caracterizar la nueva época histórica. Es por ello que tal situación supone desafíos nuevos y difíciles de encarar que requieren una compleja especialización a los diversos problemas que surgen a partir de ello, ante lo cual no es casualidad que una diversidad de voces y propuestas se alcen promoviendo soluciones y pertinencias a estas problemáticas, ya que cada día son más los diagnósticos y el levantamiento de información que se establecen en todas las materias que corresponden al ser humano. Este es, de hecho un punto importante para contestar la interrogante sobre cómo ha de ser el individuo y la sociedad de esta nueva era, y sobre qué cosas han de mejorarse para seguir el desarrollo continuo de las sociedades contemporáneas que buscan conseguir bienestar en forma constante y progresiva.

En esta línea la educación es uno de los ejes de los cuales más se ha hablado al respecto de lo anterior, tal vez sea porque en esta nueva economía el conocimiento puede llegar a ser el principal recurso productor de riqueza (Drucker, 1995), así como también por otro lado resulte evidente tener que estar actualizado con los rápidos avances de las nuevas tecnologías, lo cual plantea sin duda a las instituciones de educación, nuevas y exigentes demandas de eficacia y responsabilidad.

Para asegurarse de lo anterior han surgido varios acuerdos e instancias internacionales que promueven estándares básicos de desarrollo entre todos los países del orbe, por ejemplo la UNESCO en el 2010 advirtió en su informe anual la persistente discriminación hacia la mujer con respecto al acceso a la educación en diversos países, siendo esta una problemática de prioridad (Bokova 2010). La OECD por su parte también ha intentado unirse a estas iniciativas así como también junto al Banco Mundial, relacionándose con diversos gobiernos de estado

bajo el entendimiento de que la educación es crucial para el desarrollo económico de éstos. Es de hecho en esta materia en donde un gran número de países han puesto en marcha varios procesos exitosos en torno al aumento de la cobertura de la educación formal secundaria y superior. Sin embargo, aun así los resultados siguen siendo heterogéneos, pues si bien hay países que han tenido éxito en ello, hay otros que han aumentado su brecha con países desarrollados de manera drástica (Ottone 2007).

En este escenario, Chile gracias a diversos proyectos de trabajo y políticas de gobierno ha dado buenos pasos, al menos en lo que respecta a cobertura en educación, igualando incluso a países desarrollados (Zapata, Tejeda 2009) sin embargo el contraste con esta nueva era y con este mundo cambiante del cual hablamos sigue siendo amplio, a tal punto que aún se observan importantes quistes en la educación chilena, tales como la desigualdad producida por la segregación socioeconómica, lo cual ha hecho poner en debate el tema de la calidad de la educación a tal punto que incluso, sin ir más lejos, el año 2011 un movimiento estudiantil masivo y disconforme puso el tema en un sitio primario de debate que llevo incluso al apoyo masivo de la ciudadanía y de todos los actores importantes de la educación (inclusive el gobierno de Chile) que señalaban el gran desafío del cual Chile estaba inmerso en mejorar la calidad de su educación.

Algunos elementos centrales de este movimiento fueron precisamente los temas pertinentes al lucro y sobre cómo este iba además en disonancia con la calidad de la educación, generando una anulación de lo que alguna vez más era ratificado en la Ley General de Educación (LGE) promulgada el año 2009, en la cual se establecía que la educación era un derecho para todas las personas, siendo el Estado responsable de promover la educación parvularia y garantizar su acceso gratuito, financiar un sistema de enseñanza básica y media gratuita (la que es obligatoria para toda la población), y dar oportunidades para el acceso a la Educación Superior. El debate fue cada vez más radical, surgiendo nuevos desafíos e inquietudes para todos los organismos relacionados con la educación

como lo son: el Consejo Nacional de Educación, la Agencia de Calidad y la Superintendencia de Educación, uniéndose al MINEDUC, CRUCH, al CONICYT, CNA, CSE e INGRESA, entre otros.

Es de nuestro interés para esta investigación especialmente la educación universitaria privada, la cual en la región supera ampliamente a las universidades estatales, condiciéndose con el enorme incremento de la privatización a lo largo del territorio, así como con la concentración de las matriculas y en especial con la excesiva autonomía que poseen, reduciendo el espacio para la regulación del Estado en un territorio muy pequeño (Zapata, Tejeda 2007)

Esta proliferación del sector privado como respuesta a la mayor demanda de la población por ingresar a una educación de orden superior, provoca inmediatamente la inquietud de cómo han de ser los sistemas encargados de asegurar la calidad de la misma, comenzando por entender precisamente el significado de “calidad”.

En relación a lo anterior, la presente investigación corresponde a un estudio de la Calidad en la Educación Superior, desde la perspectiva de las Actitudes y Creencias de los Docentes de universidades privadas de la V región, el cual continúa una serie de investigaciones pasadas sobre la misma temática con otros actores relevantes de la educación. Para su realización, se consideró una muestra representativa de un subgrupo de universidades privadas de la V región: Universidad Andrés Bello, Universidad Adolfo Ibáñez, Universidad De Las Américas, Universidad de Viña Del Mar y Universidad Santo Tomás.

La Finalidad es poder identificar los aspectos relevantes sobre los cuales da cuenta la calidad en la educación según lo que nos refieren los mismos docentes de universidades privadas cuando hablan de este tema, por la relevancia que este concepto ocupa hoy en día en el debate educacional, tanto en esferas legislativas como de acreditación institucional.

FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA

El rol que cumple la educación en las sociedades actuales implica una gran cantidad de supuestos explícitos e implícitos. Educarse no es solo el hecho de recibir conocimientos o aprender a aplicarlos en situaciones concretas, también es parte vital de la estructura social de las comunidades y del proceso de socialización que cada individuo atraviesa durante su vida. Conceptos importantes como desarrollo personal, desarrollo intelectual, adquisición de normas sociales y de convivencia, aprendizaje de conocimientos, nivel socioeconómico, movilidad social, calidad de vida, expectativas familiares, proyección laboral, entre otros, están directamente relacionados con el proceso educativo. Por lo tanto, no estamos hablando de una simple instrucción que se efectúa sobre los alumnos. Considerando todos estos elementos relevantes, la importancia de este proceso se hace evidente, así también es válido plantearse cuanto puede influir la calidad de la educación recibida con respecto a cómo los factores antes mencionados son satisfechos de mejor o peor manera durante la vida de una persona.

La cadena principal que dirige el proceso educativo desemboca directamente en el mundo laboral por una razón muy simple, el concepto de “trabajo” es la principal forma de sobrevivir de la raza humana en el mundo actual. Trabajar para poder funcionar dentro del sistema económico movilizado por divisas y de esta forma adquirir, por medio de transacciones, los elementos básicos para vivir es la idea base de supervivencia en esta época. La continua especificación de las tareas productivas durante los últimos siglos hace determinante el hecho de adquirir conocimientos generales y específicos para poder desempeñarse desde un nivel que asegure la supervivencia hasta un nivel que se condice con el éxito económico y social. Cada vez es menor la población mundial que mantiene tradiciones antiguas que les permiten sobrevivir sin entrar a interactuar con el modelo económico imperante. En resumen, la educación está a la base del modelo socio-económico actual.

Dentro del proceso educativo, la etapa que corresponde a la educación

superior es aquella que presenta mayor relación con el aspecto laboral, pues implica enfocar las características y habilidades individuales desarrolladas y aprendidas durante la educación preescolar, primaria y secundaria hacia el estudio de una profesión u oficio que permita al alumno poder insertarse en el mundo del trabajo y de la vida adulta, de ahí que las características tanto educativas como de prestigio en las distintas casas de estudio sea una de las principales preocupaciones de todos los actores que participan en el proceso educativo universitario del país.

Uno de los conceptos que se han comenzado a discutir en Chile a partir del proceso de acreditación universitaria y de los movimientos sociales referidos a la educación, es precisamente el de “calidad”. Dentro de las múltiples definiciones de este término aquella que cobra mayor relevancia para la presente investigación es: la calidad permite comparar entre dos elementos o características puntuales de estos. Por lo tanto, la calidad está relacionada tanto con el proceso como con partes del mismo, con el resultado obtenido, con la funcionalidad del resultado, con la percepción que se tiene del resultado y con la forma en que el resultado satisface las necesidades o expectativas. Todas estas ideas pueden ser extrapoladas al contexto de la educación.

Debido a la expansión en los últimos diez años de la oferta para realizar estudios superiores en el país, se ha hecho necesario discriminar entre las diferentes instituciones que son parte del sistema. Para esto se han desarrollado ciertos criterios comparativos que van más allá del prestigio o tradición de una casa de estudios o de la ubicación geográfica de estas pero dichos criterios están vagamente definidos y definitivamente no están formalizados ni mucho menos respaldados por una investigación dentro del contexto educacional chileno. Más aun, si se busca información por un criterio en específico como la calidad, hay poca información científica a disposición para poder clarificar qué entendemos por calidad de la educación en nuestro país.

El proceso de acreditación universitaria tiene como uno de sus objetivos

asegurar la calidad de la educación superior pero cabe mencionar que el concepto de calidad al que se hace referencia es el que define el Ministerio de Educación y que no necesariamente se condice con el de los estudiantes o con el de la sociedad en general. De la implementación de la acreditación como método para comparar las diferentes carreras universitarias, y desde ahí fomentar un continuo mejoramiento de estas, se debieron implementar medidas para generar cambios positivos que mejoren la calidad del sistema educativo. Sin embargo, como se menciona en el estudio de Scharager y Aravena (2010) es difícil dimensionar el éxito de estas medidas “Es indiscutible la necesidad de sumar esfuerzos y desarrollar investigaciones que aborden este tema e intenten dimensionar el impacto que han tenido las políticas y mecanismos de aseguramiento de la calidad en aquellos programas que han participado en procesos de acreditación.”

A raíz de lo anterior, se hace relevante poder construir una definición de lo que significa la calidad dentro del contexto educativo chileno, una definición pues que considere a las diferentes partes involucradas en el sistema. La presente investigación busca como objetivo precisar cuál es la imagen que tienen los profesores universitarios sobre el concepto de calidad de la educación universitaria. Además, se continúa la línea de investigación de los trabajos “Calidad Universitaria: Actitudes y Creencias de Alumnos de 4° de EM respecto de un subgrupo de Universidades de la V Región” Demicheli (2009) y de “Calidad en la educación universitaria: Actitudes y Creencias de los Estudiantes de las Universidades Tradicionales de la Región de Valparaíso” Demicheli (2010). Ambos estudios enfocados a otros importantes actores dentro del sistema educativo como son los futuros alumnos de la educación superior y los estudiantes universitarios.

Mediante esta investigación se busca encontrar una respuesta a la pregunta ¿Cuáles son las actitudes y creencias de los profesores de las universidades privadas de la región de Valparaíso, acerca de la calidad de la educación universitaria en Chile?

MARCO TEÓRICO

3.1. Calidad

3.1.1. Orígenes del Concepto Calidad

El concepto de calidad tal como muchos conceptos, contiene en su definición un significado polisemántico, o sea, una amplia gama de formas de ser entendido (Martínez Tur, et al., 2001; Moulin 2003) el cual va siendo comprendido según el nicho en donde se adscriba, ya sea desde el ámbito empresarial, educacional, artístico, comercial, etc.

En los orígenes del concepto de Calidad, se señala como una etapa de la evolución de este concepto, el inicio del control de la “no Calidad”, desde la Revolución Industrial hasta la Segunda Guerra Mundial. (INEM, Instituto Nacional de Empleo de España, 2009). En la época de los gremios de trabajo artesanal, la Calidad tenía que ver netamente con elementos tales como el producto final y la originalidad del mismo, en este periodo el concepto de Calidad fue asociado a la detección y solución de los problemas generados por la falta de uniformidad del producto, es decir, se contemplaba el funcionamiento y efectividad como característica primordial del producto final, así como la eficiencia o racionalidad con el cual eran producidos, cuyas formas se esperaban que fuesen lo mas económicas posibles, surgiendo así la famosa noción costo-beneficio. De hecho su importancia era tal que no fue extraño que los estudios tales como el enfoque administrativo de Fayol, la aplicación del método científico al trabajo por Ford (producción en masa) y el modelo Taylorista, destacaran por enmarcarse bajo esta nueva necesidad de las organizaciones productivas, las cuales surgían como respuesta al estudio empírico de lo que en las fabricas ocurría en ese entonces y sobre la forma en cómo se podía dar eficiencia a estos procesos. De hecho es por ello que estos estudios van a promover actividades tales como la simplificación de tareas a través de la división de trabajos, los procesos seriales, entre otros.

De los autores mencionados anteriormente, Taylor da el pie inicial para el

desarrollo de la Calidad a través de la incorporación del método científico al trabajo, con el fin de aumentar la productividad. Para ello realizó métodos planificados y exclusivos para cada proceso de trabajo, además de estudiar tiempos y movimientos asociados a cada tarea. Luego, Ford continuó el trabajo de Taylor con la “cadena de montaje” o producción en serie, y también con la creación de la organización integral, donde se producían todos los componentes de sus automóviles, desde la materia prima hasta el producto final, asegurando de esta manera que todos los elementos y procesos utilizados en la producción de cada automóvil, cumpliera con los estándares de exigencia establecidos. Paralelamente a Ford, Fayol contribuyó con los “Principios de Administración”, base de lo que hoy se denomina Gestión de Calidad: planificación, organización, coordinación, dirección y control (Urwich y Bretch, 1970; En Tortolero, 2006).

En definitiva, con estos autores se consolida en la fábrica misma el rol científico propio de la modernidad de aquellos años, permitiendo buscar un control y una predictibilidad en todos los ámbitos de los procedimientos productivos sustentados fuertemente en la idea de la economización, de ahí que este elemento posteriormente en su aplicación en exceso iba a provocar el surgimiento de nuevas instancias de regulación en los procesos de calidad, en donde se tuviese en cuenta al ser humano, principalmente dados por la reacción lenta de diversos países frente a los diversos movimientos obreros de la época que veían que estas nociones de maximizar la eficiencia de la producción, mellaba los derechos vitales del individuo, a tal punto que el producto comenzó a ser parte de un todo más amplio, en el cual se involucraba al sujeto, por lo que estos movimientos sindicales lograron poco a poco hacer mover a los gobernantes de diversas naciones, promoviendo así el surgimiento aplicado del derecho laboral y regulaciones fundamentales hacia el trabajo en la fábrica, logrando así que la noción de Calidad no estuviera dada solamente por la conformidad del producto final. Fue tan relevante el surgimiento del derecho laboral que se comenzaron a institucionalizar diversas iniciativas en torno a esta, las cuales promovían la calidad del trabajo de una forma más integral. Por ejemplo debido a esto se

permitió dar paso a una segunda etapa que dice relación con el aseguramiento de la Calidad, con la difusión del Modelo Deming (Japón), cuyo objetivo principal era comprobar que mediante la implantación del control de Calidad en toda la organización, se obtengan buenos resultados y donde la Calidad es asociada a la satisfacción de la demanda del cliente externo e interno. El modelo Deming que es la base de las normas ISO 9000, sobre todo, de las 2000 en su aplicación al sector servicios, se puede resumir en tres ejes fundamentales: la Calidad orientada a satisfacer las demandas de los clientes, la prevención de la no Calidad (errores, defectos, demoras, fallos), y la implicación de todo el personal de la empresa, asumiendo un papel fundamental los directivos. (INEM, Instituto Nacional de Empleo de España, 2009).

3.1.2. Definición de Calidad

El concepto de Calidad ha sido analizado desde diferentes dimensiones que van desde el orden productivo hasta el orden de valor, a tal punto que esta le permite a la organización generar una identidad tal que la promueva en el mercado, a raíz de lo que se conoce hoy en día como la ventaja competitiva, la cual hoy para las organizaciones es la base del desempeño por sobre el promedio de la industria (Porter 2007). El concepto ha dado lugar a la noción de Calidad de la segunda generación: el de las normas ISO 9001:2000 y el Modelo de Calidad Europeo o de Excelencia. En este concepto se define un servicio de excelencia como aquel en que se utilizan los mejores componentes, la mejor gestión y realización de procesos. (Moreno Luzón, Peris y González, 2000).

Específicamente la serie ISO 9001 es un conjunto de cinco normas relacionadas entre sí, las cuales son normas genéricas, no específicas que permiten ser usadas en cualquier actividad ya sea industrial o de servicios. (ISO 9001:2000). Además cabe decir que en su última versión el “concepto de aseguramiento” de la calidad es reemplazado por la noción de satisfacción del

cliente con la intención de destacar los procesos de gestión de la calidad que se incluyen en la norma (ISO 9001:2000)

Hoy se interpreta la calidad como el conjunto de características de un producto o de un servicio, capaces de satisfacer las necesidades y expectativas presentes y futuras del cliente, siempre que se garantice la rentabilidad a largo plazo del proveedor de dichos productos o servicios (Yepes 2003)

3.1.3. Calidad en Educación

La aparición del concepto Calidad de la educación, se produjo históricamente dentro de un contexto específico conocido como la carrera tecnológica (Aguerrondo 2005). Según Inés Aguerrondo el concepto de calidad en la educación puede ser caracterizado en 4 ejes a saber:

1. **Complejo y totalizante:** la calidad es un concepto multidimensional, aplicable a todos los elementos concernientes al campo analizado: procesos, docentes, infraestructura, etc.asi como a su vez todos estos elementos pueden ser entendidos unitariamente bajo el concepto de la totalidad.
2. **Social e históricamente determinado:** el concepto de Calidad es determinado por los patrones históricos y culturales de una época. Lo cual permite entender el dinamismo y la necesidad de dar cuenta del prisma con el que se entiende la calidad en la educación en un momento particular, así como su extensión en el tiempo de este.
3. **Se constituye en imagen objetivo de la transformación:** es decir que la Calidad de un objeto u organización se define de acuerdo a los ajustes provenientes de las demandas de la sociedad. Por ello, para poder entender y ejercer cualquier tipo de transformación, es necesario tener en

cuenta la estructura y las condiciones originales de tal ámbito y cuáles de aquellas deben ser reformuladas, para producir una transformación que incremente la Calidad.

4. **Se constituye en patrón de control de la eficiencia del servicio:** el concepto de Calidad sirve como patrón para comparar, a modo de ajustar decisiones y procesos, aumentando la eficiencia y eficacia de éstos.

3.1.4. Del control de la Calidad al aseguramiento de la Calidad en Educación Superior en Chile

Administración de Educación Superior

La administración pública de la Educación Superior está compartida por el MINEDUC, el Consejo de Rectores (CRUCH), el Consejo Superior de Educación (CSE), el Consejo Nacional de Investigación Científica y Tecnológica y la Comisión Nacional de Acreditación. Sus responsabilidades y funciones están establecidas dentro del marco de la Ley Orgánica Constitucional de Enseñanza de 1990 (LOCE).

- A. MINEDUC: Propone y evalúa las políticas educacionales; asigna recursos; evalúa el desarrollo de la educación como proceso integral; informa a la comunidad sobre los resultados; estudia y propone estándares generales y controla su cumplimiento y otorga el reconocimiento oficial a las instituciones. Dentro del MINEDUC se encuentran la División de Educación Superior, que cuenta con dos programas, el primero Chilecalifica, orientado al progreso de la educación técnica y el segundo.
- B. MECESUP, que otorga fondos por competencia para la mejora de la Calidad y el desempeño de las instituciones de Educación Superior. Consejo de Rectores (CRUCH), establecido en 1954, integrado por 25 Universidades tradicionales y derivadas. Es una institución autónoma, pero

que recibe dineros públicos y cumple varios roles en el sistema de Educación Superior en Chile, siendo el más importante todo lo que concierne al proceso de selección y admisión de estudiantes en las 25 universidades del Consejo de Rectores. Consejo Superior de Educación (CSE): creado en el año 1990 por la LOCE, está encargado de ayudar en el desarrollo de las nuevas universidades que van surgiendo, entregándoles la licencia necesaria cuando cumplen con los niveles mínimos de Calidad; además, resuelve las apelaciones de las agencias de acreditación y de las instituciones de Educación Superior. Sus funciones con respecto a la Educación Superior fueron modificadas en Noviembre de 2006, mediante la Ley 20.129, que creó un Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior en Chile (SNAC).

Mejoramiento de la Calidad y Equidad de la Educación Superior

El programa de Mejoramiento de la Calidad y Equidad de la Educación Superior (MECESUP) creado en 1997, es una contribución importante al mejoramiento de la Calidad de la Educación Superior, ya que introdujo un cambio significativo en la Educación Superior a través de nuevas prácticas de enseñanza y aprendizaje, además, de la innovación en la gestión y administración de presupuestos.

Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior en Chile

El Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad (SNAC), está compuesto por instituciones como la Comisión Nacional de Acreditación (CNA), el MINEDUC, el Consejo Superior de Educación (CSE) y las agencias de acreditación, estas últimas pueden ser privadas, nacionales o internacionales y deben estar autorizadas por el CNA para poder acreditar. El CSE y el CNA son instituciones públicas autónomas que cuentan con sus propios recursos. Con el fin

de asegurar la integridad del sistema la Ley crea un Comité Coordinador encargado de supervisar las actividades de estos organismos. La CNA es una agencia autónoma y su Presidente es designado por el Presidente de la República, cuenta con 13 miembros, el Jefe de la División de Educación Superior del MINEDUC; 3 miembros nominados por el CRUCH, 2 (incluyendo al Vice-Presidente) nominados por las universidades privadas; 2 por el Consejo Nacional para la Investigación Científica y Tecnológica; 1 por los IPs y 1 por los CFTs; 2 nominados por los otros miembros de la Comisión en representación de los intereses del sector productivo y de las asociaciones de profesionales respectivamente; y un Secretario Ejecutivo.

La Comisión Nacional de Acreditación (CNA) acredita a entidades especializadas en temas académicos, además de los programas académicos especializados de pre y postgrado. Para transparentar los procedimientos da cuenta de manera pública de sus decisiones. La acreditación puede ser a nivel técnico, profesional, de pregrado, Maestrías o Doctorados. De esta manera se certifica la Calidad de los cursos considerando estándares contextuales, ya sea en el ámbito nacional e internacional de la profesión o curso en cuestión.

En el caso de los programas de pregrado, su acreditación puede ser por un máximo de siete años o un mínimo de dos y los de postgrado hasta diez años. La cantidad de años que una institución es acreditada, así como la cantidad de programas, está directamente relacionada con la Calidad de la misma. Dentro de los roles de la Comisión, está autorizar y supervisar el establecimiento de las agencias de acreditación independientes (en la actualidad se encuentran cinco agencias de este tipo aprobadas). La acreditación tiene la característica de ser voluntaria, es decir, las instituciones deciden o no someterse a ella ya que pueden funcionar sin ninguna dificultad aunque no la posean, sin embargo, hay ciertos beneficios que son exclusivos de las instituciones acreditadas, incluyendo fondos públicos. También es importante destacar que las instituciones deciden en que

área quieren ser acreditadas, por ejemplo, enseñanza de postgrado o investigación, por nombrar algunos.

El proceso de acreditación cuenta con tres fases: a) auto-evaluación, que implica informes escritos; b) visita de pares evaluadores, consistente en reuniones llevadas a cabo en la institución con diferentes áreas de la misma, donde los evaluadores cotejan la veracidad de la información dada, además de emitir un informe verbal inicial; y c) con los datos e información recabada se realiza un informe escrito, dando a conocer la decisión.

3.1.5. Calidad Objetiva v/s Calidad Percibida

Considerando la Calidad del servicio en su totalidad, *la Calidad objetiva* tiene que ver con los aspectos objetivos, es decir propios e inherentes al producto o servicio respecto de la excelencia. Por otra parte, *la Calidad percibida o subjetiva*, se refiere al juicio valorativo o satisfacción de los usuarios con la superioridad del servicio (Parasuraman, Berry y Berry 1988) según esta concepción se desprende que el factor clave para lograr un alto nivel de Calidad, es igualar o sobrepasar las expectativas que el cliente tiene del servicio. Uno de los problemas derivado de esta dualidad de calidad está en la dificultad para medir la calidad percibida por sobre la calidad objetiva.

Profundizando sobre esta temática de la calidad, se puede establecer una distinción entre Calidad y satisfacción. La satisfacción se define como un estado psicológico resultante de la emoción a que dan lugar las expectativas, acompañada de un sentimiento a priori del consumidor sobre la experiencia del consumo. Satisfacción es una valoración de una transacción específica, mientras que la Calidad es una valoración global, por tanto, sobre la base de esta distinción, una acumulación de valoraciones específicas conduce a una valoración global: la dirección de causalidades de satisfacción a Calidad del servicio. (Gómez Suárez, Méndez y Pérez Conesa, 1994).

Desde una perspectiva pragmática, (Drucker 1990) propone 5 niveles de evaluación del desempeño que lleva a una organización a provocar altos índices de satisfacción en sus usuarios:

1. **Fiabilidad:** Es la capacidad que debe tener una organización para que su servicio sea lo más confiable posible, los cuales van desde la puntualidad hasta aquellos elementos que permitan al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de su empresa. Significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.
2. **Seguridad:** Es el sentimiento que tiene el cliente cuando la organización recibe sus problemas junto con confianza de que serán resueltos de la mejor manera posible. Los elementos de servicio del personal, la seguridad que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad deben estar cuidadosamente alineados para permitir fluir la seguridad del usuario.
3. **Capacidad de Respuesta:** Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y suministrar un servicio rápido que cumpla a tiempo de los compromisos contraídos, así como también lo accesible que pueda ser la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con la misma y la factibilidad con que se pueda lograrlo.
4. **Empatía:** Significa la disposición de la organización para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. Requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conocimiento a fondo de sus características y necesidades personales de sus requerimientos específicos, más allá de la cortesía que es necesaria. Es la creación de una atmósfera de amistad en el contacto personal (incluyendo receptionistas y el personal que atiende el teléfono).

5. **Intangibilidad:** A pesar de que existe intangibilidad en el servicio se puede afirmar que el servicio en sí es intangible. Es importante considerar algunos aspectos que se derivan de este hecho:

- Los servicios no pueden ser mantenidos en inventario. Si no se utiliza la capacidad de producción de servicio en su totalidad, ésta se pierde para siempre.
- Interacción humana: Para suministrar servicios es necesario contar con un feedback permanente entre la organización y el cliente. De modo que este participe en la elaboración del servicio.

Para la OCDE lo esencial de una administración es que sea receptiva. Este concepto de receptividad se relaciona con la capacidad de respuesta respecto de las necesidades de los clientes, y propone para esto cuatro grandes ejes de acción: primero, la comprensibilidad de la administración a través de su transparencia; segundo, responder a las necesidades reales de los ciudadanos y a su satisfacción; tercero, accesibilidad del sistema tanto en términos espaciales y temporales, como de comunicación y conocimiento; y cuarto, participación activa de los ciudadanos (López Camps, 1998).

En este sentido, en el ámbito de la educación, la Calidad del servicio debe ser entendida como un proceso que debe ser gestionado en distintos niveles que van desde la sociedad a los docentes, desde los alumnos a los funcionarios, etc. En relación a esta idea de una gestión de Calidad, se destaca la necesidad de pasar de una “cultura de evaluación” a una “cultura de gestión responsable, autónoma y eficiente de las instituciones”, en la cual la evaluación, la acreditación y el aseguramiento de la Calidad, sean permanentes y formen parte del trabajo estratégico y operativo de las instituciones. (Roccaro, 2003).

También se señala, que es necesario que los estudiantes tengan acceso a información completa y clara para poder elegir adecuadamente las instituciones y carreras. Además, necesitan información respecto a los programas académicos ofrecidos y a su Calidad, incluyendo costos, beneficios económicos y posibilidad de completar sus estudios, así como también, conocer las perspectivas laborales para su campo. Actualmente en Chile, parte de esta información es difícil de analizar por parte de los estudiantes, ya que hay poca información y difusión sobre tasas de titulación, de deserción, del tiempo que toma realmente completar los programas académicos, del éxito que han tenido los titulados para obtener trabajo y cómo varían estas circunstancias según la institución, los programas y las características de los estudiantes. (Roccaro, 2003).

3.2. Actitudes y creencias

Las Actitudes y Creencias en el presente trabajo tal como en los anteriores seminarios a los cuales se ancla este, guardan un lugar primordial, siendo no solo conceptualizaciones teóricas sino más bien variables a estudiar. La relevancia de las Actitudes como constructo teórico es bien conocida dentro de la Psicología, especialmente en la Psicología Social, desempeñando un rol primordial en los procesos de cambio social, debido a su carácter mediador entre la persona y el contexto social al que pertenece. Asociadas a ellas, están las Creencias que es otro concepto central en la comprensión de los procesos mediante los cuales se constituyen, mantienen y cambian todos los sistemas humanos (Organizaciones, Cultura y Sociedad).

Toda actitud engloba un conjunto de Creencias, conectadas e influidas unas a las otras, las cuales hacen referencia a una situación u objeto en particular. Las reacciones que experimenta una persona ante una situación específica se encuentran en numerosos tipos, pero son estos mismos que en sus formas y frecuencias dan a conocer la posición actitudinal de alguien con respecto a algo.

Ya en 1918, Thomas y Znaniecki sociólogos, definieron la Psicología Social como

“el estudio científico de las actitudes” (Hogg, 2008) intentaron poner en realce la necesidad de realizar estudios de las relaciones entre las Actitudes (con un foco exclusivo en lo afectivo) y las manifestaciones observables del comportamiento humano.

Las Actitudes pueden considerarse como representaciones psicológicas de la Influencia que ejerce cada sociedad y cultura sobre las personas como individuos. La actitud siempre apunta hacia algo, por un lado, son inseparables de los contextos que las generan, mantienen y actualizan bajo ciertas condiciones, pero al mismo tiempo, son una expresión que articula un conjunto más o menos amplio de experiencias individuales únicas, expresada mediante la evaluación con cierto grado de favorabilidad o desfavorabilidad dadas a conocer mediante respuestas manifiestas (Robbins y Judge 2009)

El otro concepto hace referencia a las Creencias, las cuales han sido generalmente consideradas y conceptualizadas como las ideas o convicciones que ha desarrollado y sostiene una persona, fundamentalmente sobre la base de la información o conocimiento que tenga en un momento dado, respecto de otras personas, eventos o componentes de su mundo social. Tomando en consideración la importancia como la evolución misma del concepto, podemos decir que existe una innumerable cantidad de definiciones en relación al término: (Rodríguez, 2002).

Allport (1935) lo define como: “estado mental y neurológico de atención, organizado a través de la experiencia, y capaz de ejercer una influencia directiva o dinámica sobre la respuesta del individuo a todos los objetos y situaciones con las que está relacionado”. Kretch y Crutchfield (1948): “una organización duradera de procesos motivadores y emocionales perceptivos y cognoscitivos en relación con el mundo en que se mueve la persona”. Por otro lado Asch (1952): “disposiciones duraderas formadas por la experiencia anterior”.

Rokeach (1966): “organización aprendida y relativamente duradera de Creencias acerca de un objeto o situación, que predispone a un individuo en favor de una respuesta preferida”. Fishbein y Ajzen (1975): “una predisposición aprendida a responder de forma consistente, desfavorable o favorable respecto a un objeto”.

Basándose en diversas definiciones de actitudes, se puede entender la actitud como una organización duradera de Creencias y cogniciones en general, dotada de una carga afectiva a favor o en contra de un objeto definido, que predispone a una acción coherente con las cogniciones y afectos relativos a dicho objeto. Las Actitudes son consideradas variables intercurrentes, al no ser observables directamente pero sujetas a inferencias observables. (Rodríguez, 2002).

El constructo de actitud además de su variedad de definiciones, ha despertado por años gran interés y tal relevancia en la Psicología Social, que logra verse claramente reflejado en la diversidad de concepciones y enfoques teóricos que se han desarrollado para llevar a cabo su estudio. Como una descripción general, puede decirse que éstos se dividen en 4 grandes líneas principales (Rodríguez, 2002):

1. **Enfoque funcional:** El cual concibe las Actitudes como cumpliendo funciones, principalmente de (auto) ajuste psicológico a través de la personalidad del individuo y social, en términos de la adaptación de éste a su entorno, mediante procesos motivacionales que activan y guían su conducta en la dirección necesaria para aquello. De acuerdo a Katz y Stotland (Hollander, 1971), las funciones motivacionales básicas de las Actitudes serían: a) ajuste, para la consecución de un objetivo, b) defensa del yo, para proteger la integridad psicológica de la persona, c) expresión de valor, para dar a conocer aspectos valiosos del sí mismo y, d)

integración, para ordenar el ambiente y comprender los fenómenos circundantes de forma integrada.

2. **Teoría de la disonancia cognitiva:** Cuyo supuesto de base es que el ser humano busca mantener una armonía interna básica entre sus actitudes, opiniones, conocimientos y valores, hacia sus conductas. La disonancia es el resultado del no logro o la ruptura de esa relación armónica, lo cual produce un estado de tensión psicológica en las personas. Dicho estado actuaría como motivación para buscar la recuperación de la condición armónica perdida, a través de distintas formas; la búsqueda de nueva información y el eventual cambio (o confirmación) de las Actitudes existentes o incluso, aunque menos frecuente, una re-jerarquización de la escala previa de valores (Festinger, 1957).
3. **Teoría del refuerzo:** Según la cual señala que las Actitudes se manifiestan, conservan o desaparecen, acorde a las consecuencias favorables o al castigo que acompañe a las conductas que las hacen tangibles. Esta perspectiva teórica sostiene que las personas llegan a presentar respuestas emocionales ante un objeto actitudinal, si se le acompaña consistentemente con un estímulo que activa la emoción, pudiendo este último llegar a provocar la emoción por sí mismo. Dicha respuesta emocional sería entonces, la base de la actitud (Carver y Scheiler, 1997).
4. **Enfoques cognitivos:** Centran su atención en los procesos analíticos asociados a las Actitudes y las conductas humanas (evaluar, razonar y decidir), buscando explicar aquellas que están bajo control consciente de las personas a partir de ciertos determinantes que las preceden y les otorgan sentido. Estas perspectivas asumen que el más inmediato de dichos determinantes no es la actitud misma, sino la intención de conducta. Aunque aquella sí es una de sus precursoras, conjuntamente con ciertas condiciones del contexto socio-cultural del individuo.

Dentro de estos últimos enfoques, los modelos que han mostrado mayores desarrollos y adquirido más notoriedad, son la llamada Teoría de la Acción Razonada (Fishbein y Ajzen, 1975) y la Teoría de la Acción Planeada (Ajzen, 1985).

La primera según Fishbein y Ajzen (1975) constaría de dos partes, una es que la actitud de alguien hacia un objeto es resultado de las Creencias que esta mantiene hacia el objeto; la segunda es la “deseabilidad subjetiva”, el grado en que la persona cree que las consecuencias expresadas por la creencia son positivas o negativas (Morales 1994). La Teoría de la Acción Planeada de Ajzen constituye una ampliación complementaria de La Teoría de la Acción Razonada, agregando al modelo original la evaluación que hace cada individuo respecto de su propia capacidad de ejecución conductual frente a una situación dada, ambas postulan que el inmediato precursor de la conducta es la intención.

En esta misma perspectiva teórica, los afectos y sentimientos se asimilan con la evaluación (positiva o negativa) al igual que las Creencias y opiniones con la cognición. De este modo, la actitud representa el sentimiento global favorable o desfavorable, atracción o rechazo, de aproximación o evitación hacia un determinado estímulo por parte de un sujeto. Por otra parte las Creencias tienen orígenes diversos, se forman ya sea mediante experiencias directas, indirectas o información relativa a cualquier elemento del mundo socio-vivencial de una persona, pero independientemente de la cantidad de ellas que ésta posea, por sí mismas no conducen a la acción.

La anterior conceptualización conlleva la medición unidimensional de las actitudes, a diferencia de lo que hizo el modelo tradicional y más difundido de Rosenberg y Hovland (Hollander, 1971) al concebir las Actitudes como estructuras configuradas por tres componentes; cognitivo, afectivo y conativo.

Rodríguez (2002) considera más en detalle estos tres componentes, los que serían interdependientes:

1. **Componente cognoscitivo:** Para que exista una actitud, es necesario que exista también una representación cognoscitiva del objeto. Siendo formada por las percepciones y Creencias hacia un objeto, así como por la información que tenemos sobre un objeto. En este caso se habla de modelos actitudinales de expectativa por valor, sobre todo en referencia a los estudios de Fishbein y Ajzen (1980, en Rodríguez, 2002). Los objetos no conocidos o sobre los que no se posee información no pueden generar actitudes. La representación cognoscitiva puede ser vaga o errónea, en el primer caso el afecto relacionado con el objeto tenderá a ser poco intenso; cuando sea errónea no afectará para nada a la intensidad del afecto.
2. **Componente afectivo:** Es el sentimiento en favor o en contra de un objeto social. Es el componente más característico de las actitudes. Aquí radica la diferencia principal con las Creencias y las opiniones que se caracterizan por su componente cognoscitivo.
3. **Componente conductual:** Es la tendencia a reaccionar hacia los objetos de una determinada manera. Es el componente activo de la actitud.

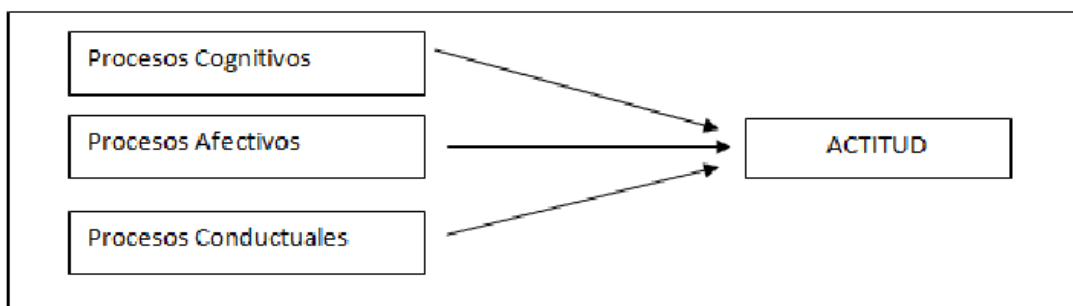


Figura 1: Los antecedentes de la actitud (Eagly y Chalken 1993 en Morales 1994).

Por otra parte Widaman (1985) plantea que las correlaciones entre las medidas de los tres componentes del modelo clásico, antes mencionado, son altas. Aunque existe una pequeña varianza específica para cada factor. Ello implica que hay escasa validez discriminante, que no habría diferencias significativas en el poder predictivo de dichos componentes y que el modelo de cadena causal sería el más aceptable. Dicha conclusión es convergente a la vez con lo planteado por Ajzen (1985) quien reporta que los datos de la literatura, en general son consistentes con la idea que un único factor da cuenta de la mayor parte de la varianza en las respuestas actitudinales.

Según Woelfel (1980), creador del Sistema Galileo, la concepción aristotélica (teleológica y categorial) ha sido fundamento de las ciencias sociales desde sus orígenes; producto de lo anterior, en el estudio específico de las actitudes, dichas disciplinas habrían seguido un curso de acción que no ha favorecido su desarrollo, según este autor, por las siguientes razones:

Concebir las como disposiciones afectivas (asociadas a motivaciones) midiéndolas en función del grado en que las personas gustan de un objeto actitudinal o perciben que pueden obtener ventajas comportándose de una cierta manera hacia él, ha mostrado ser un decepcionante predictor de conducta, independientemente del tipo de escalas utilizadas para estudiarlas.

La aplicación de escalas categoriales ha restringido la posibilidad de medirlas con precisión, disminuyendo considerablemente la confiabilidad de la varianza obtenida en estudios realizados con esos procedimientos.

El mismo Woelfel (1980) en su teoría cognitiva remite en sus orígenes al pensamiento interaccionista de G. H. Mead, quien prestó explícita atención al comportamiento humano como un proceso continuo más que como una serie de actos discretos. Desde dicha perspectiva, el Sí mismo (Yo) se conforma en base a una porción significativamente mayor de procesos constantes apropiados al rol o roles que ejecuta una persona y, a interrupciones (sólo ocasionales) de ese flujo,

en las cuales la conducta requiere hacerse intencionada. Dentro de ese entendimiento, una actitud correspondería a la relación global de un individuo con un objeto o un grupo de éstos, que incluye una dimensión afectiva, pero no está limitado a ella. No siendo ignorado el valor subjetivo y funcional de adoptar una actitud, el énfasis explicativo de cómo ésta llega a ser parte del Sí Mismo de cada persona no está puesto allí, sino en la consistente y reiterada definición de pertinencia y legitimidad que otros interactuantes hacen de esas Actitudes en las relaciones cotidianas que sostienen con quien las sustenta.

Otra importante noción de la teoría interaccionista es que el Yo puede ser objeto de la experiencia individual del mismo modo en que cualquier otro objeto puede serlo de la atención de aquel; el pensamiento de Mead es también explícito respecto a que el Sí Mismo "... es definido en términos de su relación con esos otros objetos de experiencia" (Woelfel, 1980, en Demicheli, 2009).

Sobre la base de estos planteamientos, el Sistema Galileo... "asume que la definición de cualquier objeto de cognición (individual o cultural) está dada por su ubicación relativa respecto de otros objetos relevantes dentro de un continuo o espacio multidimensional, cuyas propiedades están determinadas por patrones de interrelación entre esos mismos objetos. La distancia global entre dos conceptos dentro de ese espacio es definida como una creencia y la distancia entre cualquier concepto y el Yo es definida como una actitud." (Foldy y Woelfel, 1990; en Demicheli, 2009). De manera análoga a lo planteado en la perspectiva de Fisbhein y Ajzen, en esta teoría se considera que si bien todas las Actitudes conllevan Creencias, no todas las Creencias son actitudes, sino solamente aquellas en que uno de los objetos es el *Sí Mismo*.

En coherencia con lo anterior y acorde a lo planteado por Blumer en 1967 (en Woelfel, 1980; en Demicheli, 2009), éste último afirma que es totalmente apropiado definir el Yo a partir de su inclusión en un conjunto de objetos entre los cuales se establecen comparaciones. Y agrega que es enteramente consistente

con la perspectiva interaccionista, estimar las Actitudes de las personas en relación con ciertas formas de conducta (por ejemplo, el comportarse de manera solidaria, osada, ecológica, etc.) como *distancias* o *separaciones* entre el *Sí Mismo* y esos comportamientos. Lo mismo aplicaría respecto de objetos físicos como un automóvil, una situación o fenómeno social; la pobreza; o personas en particular, por ejemplo un presidente; o instituciones como un Greenpeace.

La teoría cognitiva de Woelfel (1980; en Demicheli ,2009) vincula la idea central de separaciones que utiliza en su planteamiento, con la noción geométrica que considera la distancia física como un caso especial de separación en general y, en virtud de lo cual, resulta isomórfica con la *separación conceptual* en estructuras formales. Sobre la base de lo anterior, esta teoría asume que dichas "... separaciones conceptuales pueden ser presentadas en formatos geométricos análogos a los que describen distancias físicas". De este modo, la teoría asume que los conceptos similares o con relaciones estrechas entre sí, se ubican cerca unos de otros, mientras que aquellos disímiles o poco relacionados, se localizan distantes; en la misma línea, sostiene que dentro de ese espacio compartido, el *Yo*, corresponde a una representación consciente de las personas respecto de sí mismas en relación con esos otros conceptos componentes. En otras palabras, el *Sí Mismo* se ubica cercano a los conceptos consistentes que según cada cual lo definen y lejos de aquellos que no se ajustan a su autodescripción. Al respecto, Woelfel y Stoyanoff (2007) sostienen que los hallazgos en estudios aplicados utilizando el método Galileo, claramente refuerzan la teoría interaccionista que las personas se comportan más en relación con su auto-concepto que en base a necesidades o deseos.

Acorde a la teoría del método Galileo, conocer y graficar la ubicación de los distintos conceptos que constituyen el conjunto de Creencias y Actitudes relativas a un cierto fenómeno, es de importancia y utilidad para intervenciones orientadas al cambio de éstas, en tanto lo que se busca modificar son sus relaciones de distancia en el espacio originalmente constituido (Woelfel, 1995; Barnett y Boster,

1997, Woelfel y Stoyanoff, 2007; en Demicheli, 2009). Dado esto, el método Galileo deriva a partir de la primera matriz de estimaciones hechas directamente por los respondientes, una segunda matriz que permite la representación de las distancias estimadas en el espacio multidimensional que representa el *Mapa Galileo* del fenómeno estudiado. Como queda de manifiesto en la revisión anterior, al margen de aquellos aspectos aún en controversia, las Actitudes y componentes asociados al igual que las Creencias y valores con que se relacionan, siguen siendo hoy conceptos de primera importancia para la comprensión y el cambio de cualquier contexto social.

El número y la variedad de sus definiciones muestran que más allá de dicha diversidad, hay un conjunto no menor de elementos compartidos no sólo conceptualmente, sino de visible operacionalidad respecto de los cuales este importante constructo teórico da debida cuenta y ofrece opciones para intervenir en los distintos ámbitos de la vida social.

Sintetizando y tomando en cuenta los distintos componentes incluidos en las diversas definiciones existentes acerca de las actitudes, puede afirmarse que es distinguible con nitidez un grupo de dimensiones comunes que hoy parecen estar fuera de discusión respecto del concepto mismo. Estas dicen relación con:

- a) Su carácter aprendido y relativamente duradero
- b) El hecho que poseen carga afectiva favorable o desfavorable
- c) Su condición de ser dirigidas hacia objeto, situación o persona(s)
- d) Su articulación en torno a información
- e) Su efecto de predisponer a actuar de un cierto modo e intencionar la conducta.

Esta convergencia conceptual que en el transcurso de los años ha sobrepasado con creces las discrepancias, resulta ser una evidencia más de la importancia y utilidad que tienen las Actitudes y los conceptos relacionados que se

han venido revisando, para el estudio de procesos sociales en general, u organizacionales en particular.

Por otro lado, si se considera análogo el llamado proceso de *socialización organizacional* a aquel de la sociedad como conjunto, se observa que consiste fundamentalmente en un complejo traspaso de normas y formas propias de una organización, que van desde concepciones muy generales acerca de ese mundo institucional, pasando por modos comportamentales colectivamente compartidos, hasta expresiones, producciones y condiciones materiales muy concretas. En ese complejo conglomerado de componentes, están incluidos los valores, Actitudes y Creencias que los miembros de la organización sostienen respecto de ella, y que a la vez forman parte importante de sus procesos de interacción cotidiana en ese contexto específico. Al mismo tiempo, resultan inseparables del marco socio-cultural que las produce, mantiene y activa en circunstancias apropiadas y tienden a persistir como resultado de las interacciones organizacionales previas.

Las Actitudes actuales del individuo resumen sus experiencias del pasado, mientras simultáneamente tienen efectos directivos sobre su actividad en curso y aquellas que proyecta en el futuro. También implican expectativas acerca del comportamiento ajeno y propio, por lo cual se vinculan con todos los aspectos de la vida social y sus efectos son innegables dentro de cualquier contexto colectivo.

3.3. Sistema Cognitivo Galileo

El Sistema Galileo asume que las culturas en el encuentro con el ambiente representan sus experiencias internamente, y como cualquier sistema cognitivo éste representa simbólicamente algún aspecto de la experiencia, manipulando aquellos símbolos, modelando las experiencias cognitivas en un continuo, por lo que algunas partes pueden alejarse de la totalidad. Cualquier sección de experiencias que los miembros de una cultura separen es llamado “objeto”, estos

son elementos fundamentales en nuestras representaciones de la experiencia, los objetos más importantes son representados por la cultura a través de estandarizaciones, como lo son las palabras, imágenes, sonidos, entre otros. Ahora bien, en la teoría estos objetos culturales no tienen una definición inherente, sino que su significado es resultado de la comparación con otros objetos designados por la cultura. Por tanto, todos los significados dentro del sistema Galileo son relativos, donde cada objeto es definido en términos de un patrón de similitudes y diferencias con otros objetos.

Según Joseph Woelfel (1977), uno de los creadores del Sistema Galileo, la ciencia es una actividad básicamente social, que comprende el trabajo colectivo de generaciones de científicos y en la cual la invariabilidad entre las observaciones de diferentes personas y, en distintos tiempos, sólo puede ser llevada a cabo mediante actos comunicativos. Desde esta perspectiva, los sistemas lingüísticos juegan un rol fundamental, ya que las observaciones científicas deben ser codificadas de modo tal que la percepción del fenómeno sea más sistemática y precisa. Estandarizando las operaciones de observación, sostiene Woelfel (en Demicheli, 2002a), se puede crear un consenso, una mirada no “real”, en ningún caso más correcta en un sentido metafísico, pero sí más completa y consistente. La comunicación cotidiana, usa reglas asistemáticas y ambiguas en la construcción del lenguaje, por lo tanto, requiere reajustarse en cada encuentro mediante el desarrollo y reiteración de estándares arbitrarios de comparación, para obtener una comprensión precisa de lo que se está diciendo.

En cambio, la ciencia crea su propio sistema lingüístico y establece explícitamente sus reglas; dentro de los símbolos primarios que utiliza, se encuentran los matemáticos y, particularmente, el subgrupo de los números reales, los que se caracterizan por ser precisos, consensuados y permitir el encadenamiento entre la observación y el signo (Woelfel, 1977).

Por lo tanto, si bien los objetos son esenciales para el entendimiento de la experiencia, la teoría se encuentra en un espacio matemático, donde el sistema Galileo define a los procesos cognitivos y culturales como “cambios en las relaciones entre juegos de objetos o conceptos culturales... y las interrelaciones entre esos objetos son medidas mediante la estimación de magnitudes de pares comparados y el resultado son matrices desiguales que son ingresadas a un programa de medición escalar multidimensional”, resultando en “que cada uno de los objetos culturales son representados como un punto en un *Espacio Reimann* o *Espacio Galileo* multidimensional”. Así, los procesos cognitivos y culturales “pueden ser definidos dentro de ese espacio de trabajo como los movimientos de esos objetos en relación a los otros objetos dentro del espacio” (Woelfel & Fink, 1980 en Demicheli, 2009).

Entonces, cuando un individuo se comunica con otros, este intenta presentar las medidas de la separación entre sus conceptos y captar la relación que en esos mismos términos plantean los demás. La comunicación es un proceso comparativo mediante el cual se intenta ir desde un menor conocimiento de diferencias o distancias a uno mayor (Woelfel, 1977). Según Einstein (en Woelfel y Fink, 1980; en Demicheli, 2009), mediante el lenguaje los individuos pueden comparar sus experiencias y considerar como “reales” aquellas percepciones que son comunes. De este modo, afirman estos autores, se construye el continuo llamado “Realidad Social”.

La Teoría de las Actitudes de Woelfel, se presenta como fundamento teórico al Sistema Galileo. Esta teoría nace del proyecto “Los Otros Significativos” desarrollado a fines de los años 60, usando el Modelo Wisconsin en una investigación con estudiantes secundarios realizado por el Departamento de Sociología de la Universidad de Michigan, donde se predijo con una precisión impensada las Actitudes de los estudiantes hacia las posibles carreras y ocupaciones a partir de la media de información que ellos habían obtenido por sí mismos, así como de la que habían incorporado a partir de la expresión de las

expectativas manifestadas por sus “Otros Significativos” (personas que ejercían influencia sobre ellos). (Woelfel y Haller, 1971; Haller y Woelfel, 1972; en Demicheli, 2009). Investigaciones posteriores llevaron finalmente al desarrollo del Sistema Galileo (Woelfel y Fink, 1980), haciendo posible tratar cuantitativamente conceptos que originalmente no lo son. Para ello, consideraron que fenómenos no cuantitativos, incluso discretos, igualmente difieren unos de otros en un cierto “monto” y, a partir de ese razonamiento, desarrollaron el sistema de medición basado en “estimaciones cuantitativas” incluido en el Método Galileo. Por ejemplo, de acuerdo a esto, es posible hacer una estimación de cuán cerca o lejos (similares o distintas) son dos profesiones, dos sistemas políticos o dos tipos de música. Y a la vez, cuan próxima o lejana una persona se considera a sí misma, respecto de cada una de ellas (Saltiel y Woelfel, 1975; Danes, Hunter y Woelfel, 1978; Woelfel, Holmes y Kincaid, 1979; en Demicheli, 2009).

Esto evidencia que la teoría en que se fundamenta el Sistema Galileo asume que la actividad cognitiva básica es la acción de relacionar un objeto (conceptos, ideas o atributos) con otros y que dicho acto consiste, fundamentalmente, en observar las separaciones percibidas y distinguir similitudes y diferencias entre objetos (Woelfel, 1980; Woelfel y Fink, 1980; en Demicheli, 2009). Este fenómeno de identificación y diferenciación, denominado “categorización” está en la base de toda percepción humana y puede ser establecida mediante reglas y procedimientos que estimen la magnitud de la separación, en los mismos términos que lo hace la ciencia física (Woelfel y Stoyanoff, 2007; en Demicheli, 2009). Dichas observaciones son procesadas cognitivamente como separaciones entre conceptos, que son simbolizadas en algún signo y almacenadas en categorías lingüísticas, lo que implica que la mención del signo sirve para recordar y eventualmente comparar con otras personas la observación inicial.

La categorización orienta al individuo en la tarea de organizar la vida social, dado que toda interacción implica conocer la estructura básica donde ella ocurre,

la naturaleza del objeto con que se interactúa y al menos algunas de sus posibilidades de interrelación (Woelfel, 1977; Woelfel y Barnett, 1992; en Demicheli, 2009).

Adicionalmente, en este Sistema las separaciones o diferencias entre símbolos, se consideran variables primitivas o fundamentales, en cuanto la mínima comparación entre experiencias que puede ser reportada es la discriminación dicotómica de “diferencia versus no diferencia”. La acción de identificar dos elementos dentro de una categoría, no implica que se perciban ambos iguales, sino que se les considera suficientemente parecidos para garantizar la descripción de significados en una misma clase lingüística. Las categorías de palabras se refieren a un pequeño dominio en el continuo de experiencias y los nombres similares designan un sector que está cerca del otro dentro del continuo; asimismo, los sinónimos son una alternativa para nombrar al mismo sector (Woelfel, 1980; Woelfel y Fink, 1980; en Demicheli, 2009). Todo concepto en el lenguaje tiene un significado dado por su patrón de similitud o diferencia con otros conceptos y los cambios en esas relaciones de distancia a través del tiempo, representan modificaciones en el significado o definición de los conceptos. Dichos cambios son también procesos cognitivos dentro de la concepción teórica del Sistema Galileo y al igual que los estados originales de un fenómeno, pueden ser representados como un continuo témporo-espacial y multidimensional mediante procesos matemáticos que la metodología de este sistema (descrita en la siguiente sección) incluye como parte de su operatorio general (Woelfel, 1977; Woelfel, 1980; en Demicheli, 2009). Siendo el concepto central la noción de “diferencia”, se focaliza en la estimación y el cálculo de distancias de las variables en términos físicos. En el “Espacio Galileo” que crea el sistema, los objetos resultan ordenados de tal manera, que sus diferencias en significado están dadas por las diferencias de distancia entre ellos.

Según Woelfel (1980), los procedimientos matemáticos para medir y concebir distancias entre objetos están satisfactoriamente articulados y son

ampliamente compartidos, por lo cual representan un útil conjunto de símbolos o “marco de referencia psicológico” para interpretar las discrepancias. En igual sentido, Woelfel y Stoyanoff (en Demicheli, 2009) afirman que las matemáticas proveen un lenguaje capaz de detallar con precisión pequeñas diferencias y hacen posible describir estos procesos humanos y sociales con gran sutileza.

Las estimaciones de distancias entre objetos cognitivos se realizan a partir de la designación arbitraria de alguna unidad estándar, generalmente determinada por el investigador. Esto puede ser conseguido por medio de una afirmación condicional y una pregunta del siguiente tipo: “*si x y z están a v unidades de distancia, ¿A qué distancia están a y b?*”. Así, el ítem requiere un juicio de la diferencia realizada por el sujeto (*¿a qué distancia están a y b?*), en función de un estándar de distancia dado por el investigador “*si x y z están a v unidades de distancia*” (Woelfel et. al. 1980; Barnett y Woelfel, 1988; en Demicheli, 2009). Las distancias entre los objetos son representadas por un sistema numérico, donde dos objetos considerados iguales o idénticos son señalados con puntaje de distancia cero y aquellos que incrementan su discrepancia son indicados por números de mayor valor. De este modo, cualquier conjunto de elementos puede ser representado en términos de una matriz $n \times n$ de diferencias (distancias), la cual describe todas las posibles interrelaciones entre cualquier grupo de objetos (Woelfel y Barnett, 1974; en Demicheli, 2009). Matemáticamente hablando, el promedio corresponde al “centro”, al punto de balance y mínimo estrés en las configuraciones psicológicas, y proporciona las estimaciones de la discrepancia percibida por un grupo de personas con gran precisión y confiabilidad (Barnett, 1972; Woelfel, 1980; en Demichelli, 2009).

En 1938, Durkheim sostenía que “siendo la cultura normativa, podía ser mejor representada por el promedio u otras medidas de tendencia central de la mente grupal que no derivan de las condiciones internas de la mente de los individuos, sino más bien de las convenciones sociales del entorno”, posteriormente, denominándolas “Representaciones Colectivas” (Demicheli,

2009). Según Woelfel y Fink, (1980; en Demicelli, 2009), dicho concepto guarda estrecha coherencia con la configuración espacial o Mapa Galileo desarrollado a partir de las separaciones entre los conceptos y los cambios que éstas manifiestan en el tiempo, como expresión de procesos cognitivos (individuales) y a la vez colectivos (culturales).

El Sistema Galileo incluye el escalamiento multi-dimensional de Torgerson, técnica para mapear matrices de distancias entre puntos que ubica los datos de las matrices sobre un conjunto de dimensiones o ejes de referencia que aseguran una representación gráfica centrada, que opera agregando una constante a la matriz de distancia promedio y establece el origen en el centroíde de la distribución, para hacer el promedio total de la matriz equivalente a cero. Esta matriz transformada se pre-multiplica por su cambio de posición, creando una matriz de productos escalonados que subsecuentemente se descompone en forma ortogonal para obtener una matriz de coordenadas, cuyas columnas son ejes ortogonales y sus líneas corresponden a las ubicaciones de los conceptos proyectadas en cada uno de los ejes (Barnett, 1988). Estos ejes constituyen entonces un continuo, mediante el cual se representa las principales dimensiones del fenómeno en estudio, en este caso las Actitudes y Creencias que posee un determinado grupo sobre la Calidad de la educación universitaria.

OBJETIVOS DEL ESTUDIO

4.1. Objetivo General

Conocer las Actitudes y Creencias comunes y diferenciales, que sostienen los docentes de un subgrupo de universidades privadas de la V Región; a saber Universidad Andrés Bello, Universidad Adolfo Ibañez, Universidad Santo Tomás, Universidad de Viña del Mar y Universidad de las Américas, respecto de la Calidad de la educación universitaria en Chile.

4.2. Objetivos Específicos

1. Identificar las características distintivas de la Calidad de la educación universitaria desde la perspectiva de los docentes de un subgrupo de universidades privadas de la V Región.
2. Establecer las principales distancias cognitivas y actitudinales de los docentes de un subgrupo de universidades privadas de la V Región, respecto de los principales atributos que ellos mismos establecen en relación con la Calidad de la educación universitaria en nuestro país.
3. Realizar una comparación entre las características identificadas con respecto a Calidad en la educación, del presente estudio con aquellas identificadas en estudios anteriores pertenecientes a la misma línea investigativa.

METODOLOGIA

En la realización del presente estudio se utilizó como metodología central de investigación el Sistema Galileo antes descrito teóricamente, un procedimiento cuali-cuantitativo que operativamente se desarrolla mediante cuatro etapas que siguen una secuencia específica. La primera de ellas (con sus respectivos 3 pasos) es de carácter netamente cualitativo y tiene como propósito central hacer emerger desde los propios participantes en el estudio, los componentes o atributos centrales del fenómeno a estudiar (en este caso, la calidad de la educación universitaria), los que luego son convertidos en rótulos que pasan a constituir ítems (segunda etapa) del Cuestionario a aplicar (tercera etapa) y mediante el cual se establecen cuantitativamente las distancias actitudinales y cognitivas de los participantes, en este caso, con relación a la calidad en la educación universitaria en nuestro país.

Como se podrá apreciar más adelante en la descripción paso a paso de este sistema metodológico, se trata de una modalidad que integra de manera efectiva, consistente y equilibrada, recursos cualitativos y cuantitativos en el curso de la investigación. En su primera etapa (cualitativa) son los mismos participantes en él (y no el/los investigador/es) los que (mediante entrevistas en profundidad) proveen los textos básicos (que luego serán objeto de análisis de contenido) para definir aquello que se pretende estudiar y establecer cuáles son sus componentes constitutivos centrales. Luego, en la etapa 3, el Sistema Galileo recurre al Cuestionario como recurso metodológico para dimensionar cuantitativamente las actitudes y creencias de los participantes en relación con cada uno de los atributos que finalmente fueron considerados como componentes relevantes del fenómeno estudiado (Demicheli, 2011).

A continuación se describen con mayor detalle las etapas y pasos precedentemente enunciados:

5.1. Primera Etapa

Consiste en identificar los principales conceptos que los individuos del grupo en estudio usan de manera espontánea para referirse al fenómeno y sus características.

- A. **Entrevista en profundidad:** Constituye uno de los recursos técnicos más frecuentemente utilizados dentro de la llamada metodología cualitativa. Permite identificar las palabras o símbolos que marcan el vecindario donde el objeto por ser definido se encuentra. Se trata de un proceso esencialmente inductivo, carente de categorías previas y donde el principal propósito del entrevistador es llegar a conocer, con cierta profundidad y detalle, las vivencias del entrevistado en relación con los aspectos más centrales del fenómeno en estudio. Al entrevistado sólo se le pide ahondar en el tema con tanto detalle como desee.

Transcripciones completas de estas entrevistas son ingresadas, con el fin de procesar la información obtenida, mediante la técnica de análisis de contenido, apoyándose para ello en un programa computacional existente para tal efecto (por ejemplo, el software “Concordance”).

- B. **Análisis de Contenido:** La definición del análisis de contenido se ha ido transformando con el paso de los años. En sus orígenes Berelson (1952), definió el análisis de contenido como “una técnica de investigación para la descripción objetiva, sistemática y cuantitativa del contenido manifiesto de la comunicación”. Posteriormente, Holsby (1969 en Demicheli, 2009) amplió esa concepción previa, considerando el análisis de contenido como “cualquier técnica de investigación que sirva para hacer inferencias mediante la identificación sistemática y objetiva de características específicas dentro de un texto”.

Krippendorff (1980, Demicheli, 2009) aportó después en la misma dirección, afirmando que “... el análisis de contenido ha llegado a ser un método científico capaz de ofrecer inferencias a partir de datos esencialmente verbales, simbólicos o comunicativos.”

Actualmente, el análisis de contenido refiere a un conjunto de procedimientos interpretativos de productos comunicativos. Para su

operatoria se emplean hoy tanto técnicas cuantitativas que recuentan y ordenan las unidades de significación presentes, así como técnicas cualitativas, que las categorizan de acuerdo a una cierta lógica. (Piñuel, 2002; en Demicheli, 2009). Por otra parte, durante el último siglo, el análisis de contenido se ha convertido en "... una de las técnicas de uso más frecuente en ciencias sociales, adquiriendo una relevancia desconocida en el pasado, a medida que se introdujeron procedimientos informáticos en el tratamiento de los datos." (Piñuel, 2002, en Demicheli, 2009)

Mediante este recurso metodológico, al término de este paso, se obtienen los insumos básicos para realizar el tercer y último paso dentro de esta misma fase, consistente en generar el conjunto de rótulos que representan las dimensiones o atributos más significativas para el estudio, los que provienen de los propios participantes y respecto de las cuales, posteriormente, se establecieron sus Actitudes y Creencias.

- C. **Generación del Listado de Rótulos:** Este proceso generativo implica agrupar, en torno a un rótulo (que describe un atributo), los usos recurrentes y significados que dan sentido a los términos más frecuentemente empleados por las personas informantes durante las entrevistas.

El análisis de contenido actual considera dos grados de complejidad (descriptivo e inferencial) asociados a dos tipos de análisis: a) sintáctico, que se centra en la morfología del texto, orientándose a la búsqueda y recuento de palabras y caracteres y, b) semántico, que busca el sentido de las palabras y pone el foco en el análisis de los temas y categorías presentes (Navarro y Díaz, 1994; en Demicheli, 2009). Definiendo una categoría como "... un grupo de palabras con similar significado o connotaciones" (Weber, 1990; en Demicheli, 2009) y sobre la base de los insumos previos y los criterios de frecuencia (palabras más utilizadas por los informantes) y significado (contexto semántico y sentido con que las usan), se realizan las asociaciones y agrupamientos categoriales que originan rótulos o etiquetas.

A estos rótulos, que corresponden a las dimensiones o características más propias del fenómeno en análisis según la muestra estudiada, se agregan aquellos que forman parte del método Galileo mismo; a saber, el punto de referencia, los dos puntos de perspectiva y un concepto referencial.

En función de lo anterior, cada uno de estos rótulos descriptores pasa a ser un componente de los pares comparados que se establecen posteriormente en la construcción del Cuestionario a aplicar en la siguiente etapa.

5.2. Segunda Etapa

Una vez obtenidos los rótulos en la etapa anterior, el siguiente paso es medir las relaciones de cada uno de los rótulos con el objeto en cuestión y entre estos mismos. El software del Sistema Galileo permite elaborar informáticamente el Cuestionario específico para la investigación. Esto se realiza de modo estándar, pareando comparativamente entre sí todos y cada uno de los rótulos que representan las principales dimensiones culturales, originando escalas de estimación directa, que constituyen una variable de los que Torgerson (1958) denominó técnicamente “métodos de estimación directa” (en Branett et. al., 1981b, p. 458). Esto surge como una alternativa claramente ventajosa (en comparación con las escalas de tipo Likert) dada sus posibilidades de correspondencia con el sistema de los números reales (cuyas propiedades se requieren en la mayoría de los procesos estadísticos) y que dicho autor resume así:

- a) Cuentan con un cero absoluto que permite estimaciones con precisión y sentido que su ausencia no hace posible.
- b) Tienen densidad ilimitada, por lo tanto no introducen error la medición y ésta queda limitada sólo por los sentidos del observador, pero no por la escala en sí.
- c) Permiten considerable varianza en las magnitudes de los atributos medidos ya que ésta no queda limitada por la escala y, a mayor maximización de la varianza, mayor confiabilidad.

Barnett, Serota y Taylor (1976; en Demicheli, 2009) proporcionaron clara evidencia en relación con la validez de las escalas de fraccionamiento, examinando longitudinalmente cambios en Actitudes políticas. Por otra parte, Gillham y Woelfel (1977; en Demicheli, 2009) han reportado altos coeficientes de confiabilidad (todos cercanos a .90) sosteniendo que los procedimientos empleados por el método Galileo conforman un sistema de medición altamente estable y preciso. Más recientemente, varios estudios han demostrado la confiabilidad y validez de los procedimientos psicométricos que utiliza el método Galileo (Colfer, Woelfel, Wadley, y Harwell, 2001; Woelfel y Murero, 2004; Dinauer y Fink, 2005; Vishwanath y Chen, 2006 en Demicheli, 2009).

5.3. Tercera Etapa

El Cuestionario anteriormente elaborado se aplicó a la población general del mismo grupo, acorde a las cifras señaladas por el diseño muestral en cada uno de los casos.

Como ha sido enunciado, las personas contestan un Cuestionario elaborado sobre la base de una serie de comparaciones que parean todos los distintos conceptos mediante rótulos incluidos en él. Su formato-tipo de pregunta “si X y Z están a R unidades de distancia, ¿a qué distancia están A y B?, permite a quien responde hacer su estimación usando cualquier número en lugar de verse forzado a elegir un punto en una escala fija de opciones, como ocurre con las escalas clásicas de diferencial semántico (Bueno – malo) o tipo Likert (Muy de acuerdo - de acuerdo, etc.).

En el paso siguiente de esta etapa, los datos obtenidos con la aplicación del cuestionario se transforman, mediante el software que forma parte integral del Sistema Galileo, en una matriz de conceptos (S) x conceptos x sujetos que es cuadrada, simétrica y de orden n (n = número de conceptos incluidos en el cuestionario) y en la que cada una de sus celdas (S_{ij}) representa la distancia entre los conceptos i y j. Por definición, la diagonal de esa matriz son ceros, en tanto corresponden a la diferencia de un concepto respecto de sí mismo. Esta matriz

original de distancias permite luego ser transformada, mediante escalamiento multidimensional, para así obtener la gráfica del espacio geométrico que representa el fenómeno estudiado en términos de los “objetos” y las relaciones que componen su dinámica.

5.4. Cuarta Etapa

En la fase final de la investigación, se analizan e interpretan los resultados en términos de Actitudes y Creencias de los integrantes del grupo estudiado, en relación a aquellos atributos característicos que arroja el estudio.

5.4.1. Descripción del Programa Galileo

El programa Galileo se encuentra orientado a la elaboración de cuestionarios, el análisis matemático y la representación gráfica de los datos obtenidos. Posee un menú de 20 opciones, dieciocho de éstas corresponden a sub-programas ejecutables de Galileo, cada uno de los cuales cumple alguna función particular en el desarrollo de un estudio, no obstante, dependiendo de la complejidad que se requiera, y en el caso de estudios a nivel básico, sólo basta ejecutar algunos de ellos.

A continuación, realizaremos una breve reseña de los aspectos generales de cada uno de los sub-programas utilizados en este estudio:

i. Programa: Set up a New Project o ELQM.

Este programa corresponde al operador central del sistema Galileo, pues es el encargado de coordinar todos los subprogramas del sistema, junto con crear el directorio del estudio y todos los archivos necesarios para la realización de éste.

ii. Programa: Write A Questionnaire o AQM.

La principal función de este programa es confeccionar el cuestionario de estimación de magnitud de pares comparados, empleando para esto las dimensiones o etiquetas obtenidas a partir del programa Concordance. AQM

básicamente se encarga de parear todos los conceptos entre sí, incluir las instrucciones, las preguntas demográficas estándar y el par criterio.

iii. Programa: Enter Data o SPED.

Constituye el principal programa de ingreso de datos con que cuenta el Sistema Galileo. El programa sólo requiere que el ingreso de datos de cada uno de los cuestionarios sea precedido por la asignación a cada respondiente de un código de identificación. Finalmente, el programa envía automáticamente las respuestas de cada participante a los archivos correspondientes.

iv. Programa: Make A Galileo o MICROGAL.

MICROGAL está encargado de leer los datos ingresados en el programa anterior (SPED), y calcular las coordenadas exactas para cada una de las dimensiones o etiquetas en el espacio Reimann o Galileo. Por lo tanto, estas coordenadas son empleadas para trazar la representación gráfica de los datos. Además de establecer las coordenadas, MICROGAL calcula el error estándar de estimación para cada uno de los puntos. Estos pueden servir como una estimación de la incertidumbre alrededor de la ubicación específica de los puntos. En la representación gráfica, el error estándar corresponde al diámetro de la esfera que representa el concepto en el espacio Galileo. Una vez que se ha ejecutado este programa, es posible tener acceso al mapa, utilizando para ello el programa Thought View.

v. Programa: Make Tables o TABLES

Básicamente, este programa confecciona una tabla que entrega la distancia media que existe entre todas las posibles combinaciones de pares de conceptos del espacio Galileo. A partir de éstas, finalmente, se establecen las interpretaciones respecto de las Creencias y Actitudes existentes en relación al objeto de estudio.

5.4.2. Otros Programas utilizados

i. Programa: Concordance.

Concordance es un programa computacional que permite realizar análisis de frecuencia de aparición de las palabras de un texto, es decir, “lee” el texto (que encontrarse en formato .txt) y registra el número de veces que aparece cada palabra. Además de este indicador, Concordance exhibe el porcentaje de aparición de cada palabra en relación a todas las demás.

Otra de las funciones de este programa, que tiene una relación directa con el presente estudio, es la presentación del contexto en el cual una palabra está siendo utilizada, mostrando el texto que precede y el que sucede a la palabra en cuestión. Esta característica es configurable en cuanto a la extensión del texto a presentar, donde un criterio práctico consiste en utilizar cuanto texto quepa en la pantalla, a una resolución de 1024x768 pixeles. Si una palabra ha sido utilizada más de una vez, Concordance presentará, al momento de seleccionarla, todas las frases donde esta aparezca. Si la necesidad de comprender el contexto de uso es aún mayor, Concordance tiene la capacidad de abrir una nueva ventana con la totalidad del texto en cuestión, para ofrecer una lectura más amplia y detallada. Finalmente, Concordance ofrece la posibilidad de abrir un editor de texto, el que permite modificarlo en el caso que fuese necesario.

ii. Programa: Excel / Word

Ambos pertenecientes al paquete Microsoft Office. Excel fue utilizado para crear una base de datos de los puntajes obtenidos en los cuestionarios realizados, para posteriormente ser transformados en una matriz numérica y ser traspasados al programa Word y posteriormente crear el archivo en formato .txt para ser ingresada al sistema Galileo como compilado de datos.

iii. Programa: Thought View.

Thought View es un software que permite trazar un gráfico a partir de los datos de coordenadas que entrega Galileo en formato .crd, y generar una representación gráfica conocida como “Mapa Galileo” y que permite personalizar las

características de su visualización. Dentro de estas posibilidades se encuentran las siguientes:

- a) Capacidad de cambiar el ángulo del mapa en 3 ejes distintos simultáneamente en el modo 3D y en 2 ejes para el modo 2D.
- b) Acercar y alejar el grafico según la disposición de las etiquetas.
- c) Acomodar el grafico al tamaño del monitor.
- d) Mostrar gráficamente la desviación estándar mediante el diámetro de la figura que representa el punto de la coordenada (cubo para 3D, círculo para 2D).
- e) Generar una representación estéreo del gráfico.
- f) Aplicar transformación logarítmica directamente al gráfico.
- g) Configurar las fuentes y colores de cada objeto de la representación (red de fondo, puntos de ubicación de las etiquetas, etiquetas, fondo de pantalla).

DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA

6.1. Población

La población en estudio está compuesta por los docentes de un subgrupo de universidades privadas presentes en la Región de Valparaíso: Universidad Andrés Bello, Universidad Adolfo Ibañez, Universidad Santo Tomás, Universidad de Viña del Mar y Universidad de las Américas.

Estos datos fueron referidos y se basan por lo tanto en el registro anual del último año a la fecha (2011) del informe de inscripción de dotación docente inscrito en el consejo nacional de educación (CNED).

6.2. Muestra

La muestra fue determinada sobre la base de los siguientes criterios:

- 95% de confianza en error de estimación para la selección de la muestra.
- Muestra estratificada con asignación proporcional. Se asume que los estratos son los Docentes de las distintas universidades Privadas de la región de Valparaíso (Ver Figura 2).

6.6.2.1. Estimación Tamaño De Muestra

De una población de 530 docentes, estratificados según el tipo de contrato (Media jornada y Jornada completa) y tomando en cuenta el error muestral proveniente del 95% de la confiabilidad de la selección, se requiere para el presente estudio una muestra mínima de 224 personas.

La distribución de los cuestionarios que se muestra a continuación representa la muestra mínima que requiere nuestra investigación:

6.3. Procedimiento

6.3.1. Primera Etapa

6.3.1.1. Entrevistas en Profundidad

En esta etapa se da inicio a la realización de las entrevistas en profundidad a la muestra de docentes pertenecientes a un subgrupo de universidades privadas de la región de Valparaíso. Este proceso, de naturaleza principalmente inductiva, tiene como propósito llegar a conocer, con cierta profundidad, la experiencia de los docentes entrevistados, en relación a los aspectos más centrales del fenómeno investigado.

A través de la utilización de la técnica de análisis de contenido, aplicada a las entrevistas en profundidad, se busca identificar los principales conceptos e ideas que los docentes poseen y utilizan para referirse a la Calidad en la educación.

Se realizaron en total 30 entrevistas distribuidas por Universidad de la siguiente forma:

UNIVERSIDADES PRIVADAS V REGIÓN 2011						
INSTITUCIÓN	Docentes jornada completa	Docentes jornada media	Docentes jornada por hora	Total Docentes	%	N° /30 entrevistas
U. ANDRÉS BELLO	140	77	632	849	34%	10
U. VIÑA DEL MAR	105	22	593	720	29%	9
U. SANTO TOMÁS	51	37	336	424	17%	5
U. DE LAS AMÉRICAS	23	7	293	323	13%	4
U. ADOLFO IBAÑEZ	40	28	88	156	6%	2
TOTAL	359	171	1942	2472	100%	30

Figura 2: Distribución de entrevistas por Universidad

Los docentes escogidos para las entrevistas fueron seleccionadas aleatoriamente en base a la dotación de docentes contratados en cada una de las universidades participantes. El criterio de selección utilizado para esta primera muestra fue: Ejercer funciones en la Universidad bajo contrato (indiferenciado), por al menos 2 años.

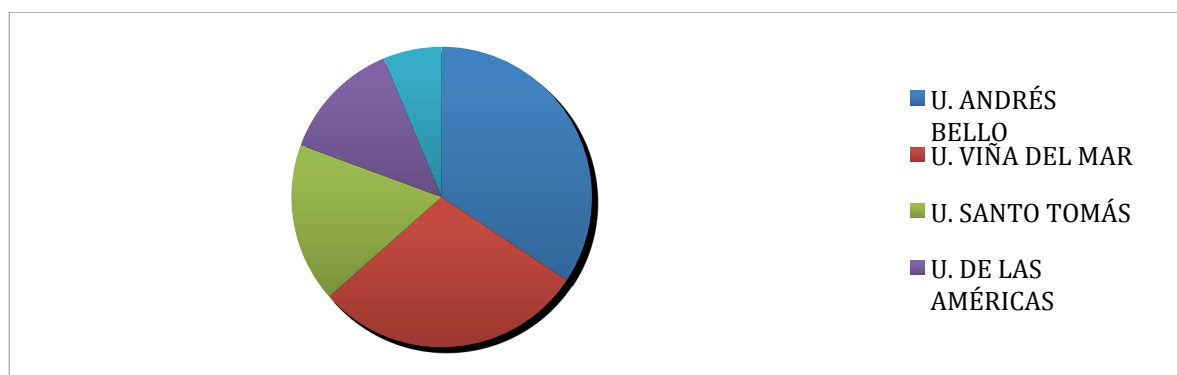


Figura 3: Esquema de distribución de entrevistas por universidad.

El protocolo aplicado estuvo compuesto por 3 fases: la presentación, toma de datos personales relevantes (nombre, carrera en la cuál desempeña funciones, título profesional y años de contrato vigente en la universidad) y una pregunta de carácter abierto, la cual tiene por objetivo que los docentes rescaten los aspectos que según ellos caracterizan la Calidad en la educación universitaria, considerando tanto sus elementos positivos como negativos.

En este caso en particular la pregunta de introducción a la entrevista en profundidad fue: “Según su experiencia en los años de docencia que ha ejercido. ¿Cuál cree Ud. Que son los elementos clave que dan cuenta de la calidad en la educación?”.

6.3.1.2. Análisis de Contenido

Una vez realizadas y transcritas las entrevistas aplicadas a los docentes de Universidades privadas de la región de Valparaíso, llegando a un total de 30 entrevistas, se procedió con la depuración de la información que se obtuvo en las mismas por medio de la metodología de análisis de contenido. En esta etapa de la

investigación se utilizó el software computacional “Concordance”, el que permite observar la frecuencia de aparición de cada palabra en el texto además de conocer el contexto en el que se encuentran éstas.

Se identificaron las palabras con mayor relevancia para el estudio convirtiéndose éstos en los insumos básicos para la adecuada ejecución de la metodología del análisis de contenido, revisando el contexto de las oraciones en donde se encontraban insertas las palabras para establecer el sentido que poseían. Aquellas palabras que tuvieran una frecuencia menor a 10, fueron consideradas como poco significativas para la representación del discurso de los entrevistados.

Cabe destacar que algunas de las palabras fueron agrupadas según el contexto en el que se encontraban, por ejemplo. laboratorios, computadores, recursos virtuales, etc. Fueron agrupadas en un grupo denominado tecnología. Pues aunque la palabra tecnología por sí sola no presentó una alta frecuencia, sí lo hicieron aquellas agrupadas en el grupo, siempre considerando el contexto en el que fueron mencionadas.

Así pues, las palabras con altas frecuencias y aquellos grupos de palabras referentes al mismo tópico fueron agrupadas y convertidas en clases para dar lugar al siguiente paso.

6.3.1.3. Generación de Rótulos

A partir de las clases de palabras que más saturaron en las entrevistas transcritas de los docentes, fue posible la generación de los rótulos, proceso que se llevó a cabo a través de la agrupación de las palabras más frecuentes y significativas del texto transcrito, en categorías de tipo lógico superior y que constituyen las dimensiones que mejor describen el objeto de estudio.

Los rótulos creados y su definición se detallan a continuación.

Rótulo	Definición
Buenos docentes	profesores capaces de entender el contexto generacional de sus

	<p>estudiantes, actualizados en recursos pedagógicos, creativos, motivados por enseñar, con experiencia y actualización profesional en su área.</p>
<p>Estudiantes Comprometidos</p>	<p>Alumnos que muestran participación proactiva en relación con sus propios procesos de aprendizaje, así como responsabilidad y motivación más allá de las exigencias mínimas.</p>
<p>Adecuada Infraestructura y equipamiento</p>	<p>la Universidad posee espacios e instalaciones (laboratorios, campos clínicos, bibliotecas, etc.) que permiten la realización de actividades que se relacionen directamente con los espacios donde se desarrollará el futuro profesional.</p>
<p>Malla curricular actualizada</p>	<p>Las Carreras están conformadas con asignaturas consistentes con un perfil de egreso sintónico con la realidad laboral e impartidas con metodologías actualizadas y uso prevalente de tecnologías de apoyo a la enseñanza.</p>
<p>Gestión Administrativa Eficiente</p>	<p>estructura y procesos administrativos que permitan un buen funcionamiento de la Universidad en cuanto a contratos, remuneraciones, leyes laborales, tramitaciones internas y recursos físicos de la institución.</p>

<p>Perfil Profesional Idóneo</p>	<p>formación que permita desenvolverse bien al recién titulado y enfrentar en forma efectiva las actuales demandas del mundo laboral.</p>
<p>Oportunidades de Perfeccionamiento Académico</p>	<p>estructuras y procesos organizacionales que permitan y generen posibilidades de perfeccionamiento e investigación que aporten efectivamente a las distintas áreas y provean una red de vínculos nacionales e internacionales que contribuye en el mismo sentido.</p>
<p>Pobre Formación Previa del Alumno</p>	<p>estudiantes que evidencian déficits formativos, tanto en el nivel de conocimientos esperables de su formación secundaria, como en “competencias blandas” que contribuyan a su mejor adaptación al contexto y exigencias universitarias</p>

Adicionalmente se añadieron otros rótulos con propósitos principalmente investigativos/metodológicos.

<p>Punto Referencial: “Yo/Mi”</p>	<p>Fue incorporado debido a que la metodología Galileo así lo requiere. Este permite establecer la variable “actitud”, la cual se genera a partir de la distancia entre esta etiqueta y cada uno de los atributos presentes en el mapa</p>
-----------------------------------	--

	Galileo. Este rótulo alude o refiere al sujeto a quien se aplica el cuestionario, y tiene como finalidad determinar la forma en que éste último percibe su relación con las restantes dimensiones que componen el estudio.
Rótulos Objeto de estudio: Mi Universidad	Refiere directamente a una de las cinco universidades estudiadas donde se ejerce como docente.
Universidad Ideal	Institución (ficticia) que posee todas las condiciones que según Usted debe tener una Universidad para brindar educación de calidad.

6.3.2. Segunda Etapa: Elaboración de Cuestionario

Establecidos los rótulos, se elaboró el cuestionario para la siguiente etapa de la investigación (Anexo 1), construido sobre la base de “pares comparados” (original de Thurstone y retomado por los creadores del Sistema Galileo) y que utilizan escalas de razón, consideradas la forma individual de medición más precisa conocida por los psicometristas (en Demicheli, 2009).

6.3.3. Tercera Etapa: Realización de Cuestionario

La aplicación del cuestionario se realizó de forma presencial. La muestra total se distribuyó en una cantidad relativamente equitativa de cuestionarios por cada miembro del equipo.

95% confiabilidad									
	P1	P2	P3	Proporciones				N	
Ues	Jornada completa (JC)	JC + Jornada Media (JM)	JC + JM + Jornada Horas	P1	P2	P3			
UAI	40	68	156	0,11	0,13	0,06	0,96	539	517,44
UNAB	140	217	849	0,38	0,40	0,33	1,35	2,3075	224,24
UDLA	23	30	323	0,06	0,06	0,13			
UVM	114	136	824	0,31	0,25	0,32			
UST	51	88	424	0,14	0,16	0,16	0,68		0,00
TOTAL	368	539	2576	1,00	1,00	1,00	0,00	0,68	0,00
90% confiabilidad									
								N	
UAI	29	17	12						
UNAB	90	59	31				0,41		0,00
UDLA	13	10	3				0,00	0,41	0,00
UVM	56	47	9						
UST	36	21	15						
	224								
80% confiabilidad									
	TOTAL CUESTIONARIOS	CUESTIONARIOS JC	CUESTIONARIOS JM					N	
UAI	29	17	12						
UNAB	90	59	31				0,41		0,00
UDLA	13	10	3				0,00	0,41	0,00
UVM	56	47	9						
UST	36	21	15						
	224								

Figura 4: Distribución de Cuestionarios por Universidad y tipo de contrato

Los docentes escogidos para realizar los cuestionarios fueron seleccionados aleatoriamente en base a la dotación de docentes contratados en cada una de las universidades participantes. El criterio de selección utilizado para esta segunda muestra fue: Tipo de contrato vigente con la Universidad en la que trabaja.

El protocolo aplicado estuvo compuesto por 3 fases: la presentación, toma de datos personales relevantes (nombre, edad, sexo y tipo de contrato vigente).

6.3.3.1. Revisión de los cuestionarios

La revisión de los cuestionarios se inicia asignando una código alfa numérico a cada uno de los integrantes del equipo, quienes debían ingresar los datos en una planilla del software Microsoft Excel, con el fin mantener el orden y evitar errores o pérdida de datos. Posteriormente se unen todos los datos en una plantilla única, dichos datos son importados al software Microsoft Word y finalmente al software Galileo para el tratamiento de los mismos, de modo tal de poder obtener las correspondientes distancias actitudinales y cognitivas.

DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Como hemos indicado con anterioridad, el paso inmediato posterior a la administración del cuestionario en la etapa 3 del método Galileo corresponde al procedimiento matemático que se aplica mediante *software*, como parte integral de aquél a los puntajes asignados por los respondientes en cada uno de los pares comparados que conforman el cuestionario. Dicho procedimiento permitió obtener la matriz de distancias medias correspondientes a las actitudes y creencias de los docentes investigados, respecto de los atributos asociados con el concepto de calidad de la educación.

Tablas de distancias

OBJETO	ATRIBUTO	Distancia	OBJETO	ATRIBUTO	Distancia	OBJETO	ATRIBUTO	Distancia
Mi Universidad	Buenos Docentes	26,96	Buenos Docentes	Mi Universidad	26,96	Estudiantes comprometidos	Mi Universidad	36,54
	Estudiantes comp	36,54		Estudiantes comp	38,92		Buenos Docentes	38,92
	Adecuada infra	33,42		Adecuada infra	44,25		Adecuada infra	36,25
	Perfil idóneo	31,84		Perfil idóneo	35,23		Perfil idóneo	36,28
	Malla actualizada	32,01		Malla actualizada	39,97		Malla actualizada	33,74
	Oportunidad perfec	32,37		Oportunidad perfec	38,54		Oportunidad perfec	37,03
	Gestión Admin	40,29		Gestión Admin	41,96		Gestión Admin	46,45
	Pobre form alumn	42		Pobre form alumn	35,18		Pobre form alumn	46,21
	Universidad Ideal	43,46		Universidad Ideal	45,18		Universidad Ideal	34,23
	Yo/mi	34,29		Yo/mi	31,27		Yo/mi	29,5
	Promedio	35,318		Promedio	37,746		Promedio	37,515
Desviación	5,20	Desviación	5,71	Desviación	5,28			
Límite inferior	30,12	Límite inferior	32,04	Límite inferior	32,23			
Límite superior	40,52	Límite superior	43,46	Límite superior	42,80			
Adecuada infraestructura y equipamiento	Mi Universidad	33,42	Perfil profesional idóneo	Mi Universidad	31,84	Malla curricular actualizada	Mi Universidad	32,01
	Buenos Docentes	44,25		Buenos Docentes	35,23		Buenos Docentes	39,97
	Estudiantes comp	36,25		Estudiantes comp	36,28		Estudiantes comp	33,74
	Perfil idóneo	34,17		Adecuada infra	34,17		Adecuada infra	36,68
	Malla actualizada	36,68		Malla actualizada	30,54		Perfil idóneo	30,54
	Oportunidad perfec	31,64		Oportunidad perfec	34,09		Oportunidad perfec	26,45
	Gestión Admin	33,77		Gestión Admin	37,75		Gestión Admin	37,38
	Pobre form alumn	47,73		Pobre form alumn	42,78		Pobre form alumn	31,64
	Universidad Ideal	53,67		Universidad Ideal	40,08		Universidad Ideal	40,82
	Yo/mi	27,04		Yo/mi	32,37		Yo/mi	25,8
	Promedio	37,862		Promedio	35,513		Promedio	33,503
Desviación	8,15	Desviación	3,82	Desviación	5,21			
Límite inferior	29,71	Límite inferior	31,69	Límite inferior	28,30			
Límite superior	46,01	Límite superior	39,33	Límite superior	38,71			

OBJETO	ATRIBUTO	Distancia	OBJETO	ATRIBUTO	Distancia	OBJETO	ATRIBUTO	Distancia
Gestión administrativa eficiente	Mi Universidad	32,37	Oportunidades de Perfeccionamiento académico	Mi Universidad	40,29	Pobre Formación previa del Alumno	Mi Universidad	42
	Buenos Docentes	38,54		Buenos Docentes	41,96		Buenos Docentes	35,18
	Estudiantes comp	37,03		Estudiantes comp	46,45		Estudiantes comp	46,21
	Adecuada infra	31,64		Adecuada infra	33,77		Adecuada infra	47,73
	Perfil idóneo	34,09		Perfil idóneo	37,75		Perfil idóneo	42,78
	Malla actualizada	26,45		Malla actualizada	37,38		Malla actualizada	31,64
	Oportunidad perfec	36,08		Gestión admin	36,08		Gestión admin	35,23
	Pobre form alumn	35,23		Pobre form alumn	35,42		Oportunidad perfec	35,42
	Universidad Ideal	50,21		Universidad Ideal	56,56		Universidad Ideal	56,51
	Yo/mi	23,68		Yo/mi	29,95		Yo/mi	31,85
	Promedio	34,532		Promedio	39,561		Promedio	40,455
Desviación	7,21	Desviación	7,50	Desviación	8,05			
Límite inferior	27,33	Límite inferior	32,06	Límite inferior	32,40			
Límite superior	41,74	Límite superior	47,06	Límite superior	48,51			

OBJETO	ATRIBUTO	Distancia	OBJETO	ATRIBUTO	DISTANCIA
Universidad Ideal	Mi Universidad	43,46	Yo/mi	Mi Universidad	34,29
	Buenos Docentes	45,18		Buenos Docentes	31,27
	Estudiantes comp	34,23		Estudiantes comp	29,5
	Adecuada infra	53,67		Adecuada infra	27,04
	Perfil idóneo	40,08		Perfil idóneo	32,37
	Malla actualizada	40,82		Malla actualizada	25,8
	Gestión admin	50,21		Gestión admin	23,68
	Oportunidad perfec	56,56		Oportunidad perfec	29,95
	Pobre form Alumno	56,51		Pobre form Alumno	31,85
	Yo/mi	46,71		Universidad Ideal	46,71
	Promedio	46,743		Promedio	31,246
Desviación	7,46	Desviación	6,32		
Límite inferior	39,28	Límite inferior	24,93		
Límite superior	54,20	Límite superior	37,56		

Los valores de distancia establecidos representan la suma promediada de las respuestas de todos los participantes en el estudio respecto de cada relación.

La Tabla 1 muestra dichas distancias medias de las actitudes (distancias entre Yo/mi y cada uno de los restantes rótulos) y de las creencias (distancias entre los demás rótulos exceptuando Yo/mi) que los respondientes poseen respecto de los atributos que consideran asociados a la calidad de la educación.

La representación gráfica de esas distancias se muestra en el mapa Galileo de la figura 5 y figura 6. Así mismo se muestra en la figura 5 la agrupación de aquellos objetos de estudio cuyas distancias son cercanas, indicando el Cluster de factores que vendrían a dar cuenta de la Calidad en la educación según los docentes de un subgrupo universidades privadas de la V región.

Población: 650 Muestra: 224	Estudiantes comprometidos	Adecuada infraestructura y equipamiento	Perfil profesional idóneo	Malla curricular actualizada	Gestión administrativa eficiente	Yo/Mi	Oportunidades de perfeccionamiento académico	Pobre formación previa del alumno	Universidad ideal	Mi universidad
Buenos docentes	38.92	44.25	35.23	39.97	38.54	31.27	41.96	35.18	45.18	26.96
Estudiantes comprometidos		36.25	36.28	33.74	37.03	29.50	46.45	46.21	34.23	36.54
Adecuada infraestructura y equipamiento			34.17	36.68	31.64	27.04	33.77	47.73	53.67	33.42
Perfil profesional idóneo				30.54	34.09	32.37	37.75	42.78	40.08	31.84
Malla curricular actualizada					26.45	25.80	37.38	31.64	40.82	32.01
Gestión administrativa eficiente						23.68	36.08	35.23	50.21	32.37
Yo/Mi							29.95	31.85	46.71	34.29
Oportunidades de perfeccionamiento académico								35.42	56.56	40.29
Pobre formación previa del alumno									56.51	42.00
Universidad ideal										43.46
Mi Universidad										

Tabla 1. Distancias cognitivas y actitudinales del Estudio



Figura 5: Mapa Galileo (2D) que representa las distancias cognitivas y actitudinales del estudio

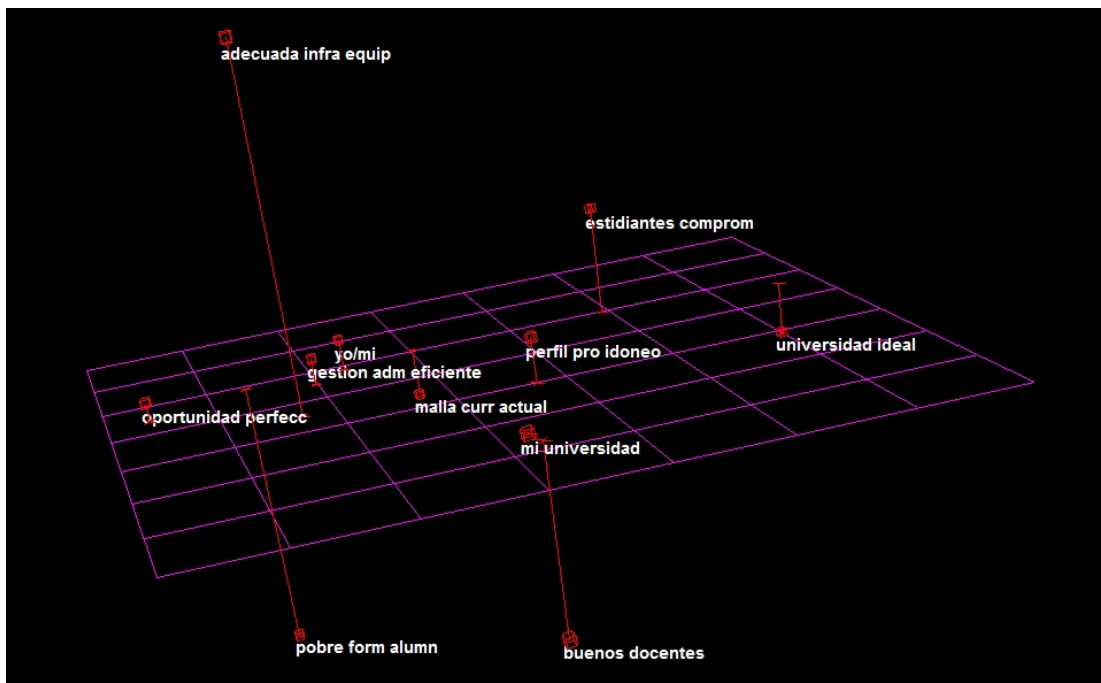


Figura 6: Mapa Galileo (3D) que representa las distancias cognitivas y actitudinales del estudio

7.1. Análisis de Creencias

Al momento de identificar aquellos atributos cuyas distancias absolutas son más significativas sorprende el hecho de que los primeros 4 puntajes tienen directa relación con la concepción de Universidad ideal. Cuando se cuantifica la distancia entre este último atributo y una adecuada infraestructura (53.67) o su precedente Gestión administrativa eficiente (56.51) notamos de inmediato que ambas se relacionan medianamente con las concepciones ficticias que tienen los docentes con las características que debiese tener una institución para brindar una educación de calidad. Es decir que los espacios físicos y las instalaciones utilizadas en la actualidad como cebo para atraer postulantes, así como el funcionamiento interno de las universidades están lejos de ser considerados por parte de los docentes como representativos de una educación de calidad.

Así pues esta misma idea de una institución ficticia que entrega educación de calidad se encuentra medianamente relacionada con los atributos de Pobre formación previa del alumno (56.51) y oportunidades de perfeccionamiento académico (56.56) lo que genera la idea de que una educación universitaria de calidad no tiene directa relación con la formación previa de los alumnos o las competencias blandas que ellos debiesen adquirir en la educación primaria y secundaria, del mismo modo la noción de que las instituciones ofrezcan mayores oportunidades internas y externas de perfeccionamiento no es considerado por gran parte de la muestra como representativa o garantizadora de una educación de calidad. Todo lo anterior a pesar de que gráficamente los 4 atributos principales desprendidos de este estudio que vendrían a dar cuenta de la calidad en la educación universitaria en la actualidad están relacionados precisamente con herramientas propias de la oferta institucional (gestión administrativa eficiente, malla curricular actualizada, perfil profesional idóneo y buenos docentes).

Por otro lado, existen otros 3 atributos que son pertinentes a este análisis de creencias y que guardan directa relación con lo expuesto en el párrafo anterior.

Cuando hablamos de Calidad en la educación, según los docentes encuestados nos acercamos en primer lugar al atributo de Gestión administrativa eficiente con respecto a una Malla curricular actualizada (25.80) y a una adecuada infraestructura (31.64) . Aquellas características propias de las casas de estudios y que resultan ser presentadas como oferta para los postulantes y de relevancia máxima para el proceso de acreditación en nuestro país aparecen con las menores distancias absolutas en tanto creencias. Tal parece que a la hora de identificar aquello que es relevante para ofrecer una educación de calidad los actuales estándares de medición son altamente considerados por los docentes. En tanto el tercer atributo con menor distancia Buenos docentes (26.96) en relación con el atributo Mi universidad aparecen para dar cuenta del alto grado de compromiso que presenta la población estudiada con su casa de estudios. La noción de docentes cada vez más especializados, actualizados en recursos pedagógicos y que tengan la capacidad de adaptarse al contexto generacional parece ser de gran importancia cuando se quiere ofrecer y asegurar una educación de calidad. Dicho atributo y su cercanía con los demás atributos pertenecientes al cluster de calidad pone de manifiesto que buenos docentes es el único atributo que es puramente humano, y del cuál no existe completo control por parte de las casas de estudios.

7.2. Análisis de Actitudes

Como se ha referido con anterioridad, el Sistema Galileo, siguiendo una perspectiva interaccionista, asume que las actitudes de las personas se pueden entender y estimar como distancias o separaciones entre el Yo y cualquier otro “objeto” de su atención. De allí que define operacionalmente una actitud en los términos recién señalados y que para establecerlas, el formato de cuestionario de esta metodología, pida a los respondientes hacer estimaciones directas de distancias entre ellos mismos y los distintos atributos del fenómeno que se investiga (Demicheli, 2011).

Sobre la base de los datos obtenidos en la aplicación de los cuestionarios durante la etapa 3 del estudio, se señalan a continuación 4 atributos importantes del análisis actitudinal realizado a los docentes.

La menor distancia en cercanía actitudinal está dada por una Gestión administrativa eficiente (23,68), seguida por una malla curricular actualizada (25,80) y posteriormente el atributo Adecuada infraestructura y equipamiento (27,04), lo anterior da cuenta de la importancia que presenta para los docentes el correcto manejo de recursos en las universidades. No es de sorprender que los docentes se sientan partícipes de los recursos de las casas de estudios que representan y que esto indique que ellos están manifestándose actitudinalmente en relación a los componentes centrales de la calidad en la educación. En otras palabras, si bien la infraestructura fue considerada en el pasado uno de los atributos más representativos de las universidades privadas, las distancias obtenidas dan cuenta que aún en el presente es un factor a considerar respecto de la calidad de las instituciones universitarias, puesto que representa un atributo visible y tangible, suponiendo ventaja con respecto a aquellos que quedan en manos de los alumnos o profesores. Así mismo los atributos que presentan las menores distancias actitudinales y que fueron mencionados con anterioridad también dan cuenta de que la calidad en la educación supondría contar con las herramientas no sólo físicas, sino también con aquellas que quedan a cargo de la planificación y programación misma de las universidades y carreras.

Sin embargo y al observar el cuarto atributo de este análisis actitudinal, se observa que una de las mayores distancias, es aquella que guarda relación con el atributo Universidad Ideal (46,71) lo que muestra el alto grado de insatisfacción presente en los docentes de las universidades privadas en estudio.

Si se observan las creencias establecidas por los Docentes de las universidades privadas respecto de los 4 atributos comunes que en el presente estudio configuran el concepto de calidad de la educación, se puede apreciar con

claridad que la mayor parte de ellas tienen directa relación con aspectos propios de la oferta en cada casa de estudio (gestión administrativa eficiente, malla curricular actualizada, perfil profesional idóneo y buenos docentes) lo cual permite entender la distancia actitudinal que los propios docentes refieren frente a la universidad ideal.

DISCUSIONES

El presente estudio esta destinado a conocer las Creencias y Actitudes que poseen los docentes de un subgrupo de universidades privadas de la V región de Valparaíso con respecto al concepto de Calidad en la educación superior universitaria. De los resultados obtenidos y del posterior análisis realizado a las creencias y actitudes de los docentes de un subgrupo de universidades privadas de la V región de Chile podemos concluir y a la vez proponer como material de discusión:

- 1) Se desprende del discurso de los docentes que los actuales métodos para promover y asegurar la calidad de la educación en nuestro país no son del todo funcionales, puesto que muchas de las exigencias no se encontrarían directamente relacionadas con lo que una educación de calidad significa. Sin embargo, y de forma contraria al discurso enunciado en las entrevistas los factores identificados como característicos al momento de hablar de una educación de calidad son aquellos que guardan directa relación con el actual proceso de acreditación de las universidades en nuestro país. Es digno de mencionar que esta paradoja puede generarse a partir de lo que actualmente es considerado como Calidad (objetiva) versus aquello que los docentes conciben personalmente como Educación de calidad (subjetivo), de ahí que un gran número de altas distancias cognitivas referidas en este estudio tiene relación con el ideal de Universidad.
- 2) Es de vital importancia señalar que dos de los atributos cuyas distancias se muestran alejadas en el gráfico apuntan directamente a los usuario del sistema educativo, vale decir la pobre formación previa del alumno y estudiantes comprometidos son atributos que no fueron considerados como principales o representativos de lo que una educación de calidad significa para los docentes encuestados. Esto apunta a la visión que tienen los docentes de sí mismos como portadores del conocimiento o del alumno

como un receptor pasivo de los conocimientos o bien puede deberse al hecho de que los docentes no tienen control sobre las características de los estudiantes que ingresan a las distintas casas de estudio o su formación previa. Si bien en una primera instancia aparece como necesario el aporte del alumnado en su propio proceso formativo o en la adquisición de conocimientos y habilidades blandas en su formación previa no parece ser requisito excluyente para que cualquier postulante opte a una educación definida como de calidad.

- 3) Al tomar en cuenta los resultados de esta investigación podemos decir, que el concepto de Calidad en educación universitaria, es por un lado homogéneo, ya que los elementos que el grupo de muestra considera para definir Calidad son básicamente los mismos, pero se muestran a su vez heterogéneos ya que difieren en el grado de relevancia que le otorgan a cada uno de esos elementos o dimensiones.

- 4) Este estudio continúa con la línea de investigación de los trabajos “Cultura Organizacional de la Universidad de Valparaíso: Actitudes y Creencias del Estamento Académico” Demicheli, G. e Infante, A. (en prensa) y “Calidad Universitaria, Actitudes y Creencias de Alumnos de 4° de EM respecto de un subgrupo de Universidades de la V Región” Demicheli, Guido (2009) y “Actitudes Y Creencias De Futuros Postulantes Respecto De La Calidad De Las Universidades Chilenas” Demicheli, G e Infante, A. (2011). En los cuales se realiza una revisión de los principales factores identificados que caracterizan la “calidad” en la educación universitaria.

Considerando que uno de los objetivos de esta investigación es poder realizar un aporte al constructo de calidad de la educación en nuestro país desde la perspectiva de los docentes de universidades privadas y a la vez compararla con los aportes realizados por investigaciones anteriores

(estudio realizado el año 2011, cuya población objetivo fueron los estudiantes). Proponemos:

Calidad en la educación universitaria: Actitudes y creencias de los estudiantes de las universidades tradicionales de la región de Valparaíso (2011)	Calidad en la educación universitaria: Actitudes y creencias de los profesores de las universidades Privadas de la región de Valparaíso
Mi Universidad	Mi Universidad
Buenos Profesores	Buenos Docentes
Estudiantes Comprometidos	Estudiantes Comprometidos
Adecuada Infraestructura y Equipamiento	Adecuada Infraestructura y Equipamiento
Malla Curricular Actualizada	Malla Curricular Actualizada
Gestión Administrativa Eficiente	Gestión Administrativa Eficiente
Alta Valoración en el Mercado Laboral	Perfil Profesional Idóneo
Prestigio de la Universidad	Oportunidades de Perfeccionamiento Académico
Mayor Diversidad para la Integración	Pobre Formación Previa del Alumno
Yo/Mi	Yo/Mi
Universidad Ideal	Universidad Ideal

Cinco de los rótulos formulados en ambos estudios apuntan básicamente a lo mismo, interesante es entender que las categorías se desprendieron del análisis de texto para ambas poblaciones lo que da cuenta de la importancia discursiva que poseen atributos como buenos docentes o estudiantes comprometidos.

Sin embargo, observando las distancias cognitivas y actitudinales para cada par de atributos emerge aquello que parece de mayor relevancia al momento de realizar estudios bajo la misma línea investigativa. Por ejemplo:

- Calidad en la educación universitaria: Actitudes y creencias de los estudiantes de las universidades tradicionales de la región de Valparaíso (2011)
 - Alta valoración en el mercado – Prestigio de la Universidad (31,04)

- Alta valoración en el mercado – Estudiantes comprometidos (33)
- Gestión administrativa eficiente – Yo/Mí (49,99)
- Mayor diversidad para la integración – Gestión administrativa eficiente (49,26)

Las distancias expuestas anteriormente, en comparación con el presente estudio muestran claramente la óptica con la cuál se describen las características relevantes de una educación de calidad. Aquí aparecen como importantes los atributos de alta valoración en el mercado, prestigio de la universidad y estudiantes comprometidos. Los que responden a la óptica del grupo estudiado.

Tal parece ser que la importancia de una educación de calidad radica en las oportunidades laborales que se puedan generar una vez convertido en profesional, así como el compromiso de los alumnos sería importante para optar a una formación de calidad.

Como se expuso con anterioridad, aquellos atributos relacionados con el alumno pierden relevancia desde el discurso de los docentes de las universidades privadas.

Por otro lado, y no menos importante es el atributo de prestigio universitario, el cual cobra gran relevancia en el estudio realizado el año 2011, y que no aparece como una de las palabras con altas frecuencias en el análisis textual del estudio del 2012. Suponemos que esta diferencia se debe principalmente al tipo de institución en la cual fue realizado el estudio. Mientras que los alumnos de universidades tradicionales consideran medular el prestigio de la universidad al momento de considerar “calidad” en la educación, los docentes de universidades privadas no lo consideran, se presume que es debido a que históricamente no es uno de los atributos de mercado con el que cuentan las universidades privadas.

Dentro de los atributos con mayores distancias referidos por los alumnos encontramos Gestión Administrativa Eficiente, aquel que en el estudio del año 2012 aparece como característica importante no es considerado por los alumnos como un factor relevante al momento de definir la calidad. Presumiblemente

porque los alumnos no tienen incidencia en los procesos internos de la Universidad.

ANEXO

9.1. Anexo 1: Cuestionario

Antes de comenzar, por favor complete los siguientes datos
Universidad a la cual pertenece:

Genero: F M Edad:

Estimado/a docente:

El presente cuestionario es anónimo y su fin último es conocer las ideas que Ud. posee con respecto a la Calidad en la Educación Universitaria.

INSTRUCCIONES

De acuerdo a investigaciones previas, del mismo modo en que las personas pueden estimar con precisión distancias geográficas entre ciudades, se ha visto que pueden realizar apreciaciones muy apropiadas respecto a cuánto difieren o se asemejan ciertos fenómenos, también en términos de estimaciones de distancias y a la vez, cuán próxima o lejana una persona se considera a sí misma, respecto de cada una de cualquier fenómeno en estudio.

En el habla chilena, la expresión “tener que ver” resulta apropiada a este mismo propósito; por lo tanto, una forma útil de preguntar acerca de dichas similitudes o diferencias, puede ser formulada preguntado: según usted... “cuánto tiene que ver x con z”

A continuación se presenta una lista de conceptos presentados en pares. Le pedimos que nos indique, **según usted considere**, a qué distancia se encuentra un concepto del otro en cada uno de los pares presentados. Por ejemplo: “A qué distancia está X de Y”

- Mientras **más distante** le parezca que se encuentra un fenómeno o concepto de otro, **mayor es el número** que debe escribir.
- Mientras **menos distante** le parezca que se encuentra un fenómeno o concepto de su par, **menor es el número** que debe escribir.

Si usted considera que los dos conceptos **no son en absoluto distantes o diferentes**, por favor escriba 1. En cualquier otro caso, escriba el número que represente mejor la distancia estimada por usted, siendo el **máximo 100**.

Por ejemplo, si usted cree que **Mi Universidad**:

- **NO se relaciona con Buenos Docentes**, podría escribir algún número entre **90 y 100**.
- Si usted cree que ambas cosas tienen poca relación, podría escribir un número entre **75 y 89**.
- Si usted cree que ambas cosas se relacionan medianamente, podría escribir cualquier número cercano a **50**; por ejemplo entre **40 y 60**.
- Si usted cree que ambas cosas están bastante relacionadas, podría escribir un número entre **20 y 40**.
- Si usted cree que ambas cosas se relacionan completamente, podría escribir cualquier número inferior a **20**, donde **1** correspondería a lo máximo.

Para que le resulte más fácil identificar qué número escribir, recuerde lo siguiente:

Número pequeño (cercano a 1) = **Mayor** relación entre ambos conceptos
Número grande (cercano a 100) = **Menor** relación entre ambos conceptos

DIMENSIONES

Para facilitar la comprensión de las dimensiones por las que se le preguntará en el cuestionario, aquí podrás encontrar una breve descripción de ellas.

Buenos docentes: profesores capaces de entender el contexto generacional de sus estudiantes, actualizados en recursos pedagógicos, creativos, motivados por enseñar, con experiencia y actualización

profesional en su área.

Estudiantes comprometidos: Alumnos que muestran participación proactiva en relación con sus propios procesos de aprendizaje, así como responsabilidad y motivación más allá de las exigencias mínimas.

Adecuada Infraestructura y equipamiento: la Universidad posee espacios e instalaciones (laboratorios, campos clínicos, bibliotecas, etc.) que permiten la realización de actividades que se relacionen directamente con los espacios donde se desarrollará el futuro profesional.

Perfil profesional idóneo: formación que permita desenvolverse bien al recién titulado y enfrentar en forma efectiva las actuales demandas del mundo laboral.

Malla curricular actualizada: Las Carreras están conformadas con asignaturas consistentes con un perfil de egreso sintónico con la realidad laboral e impartida con metodologías actualizadas y uso prevalente de tecnologías de apoyo a la enseñanza.

Gestión administrativa eficiente: estructura y procesos administrativos que permitan un buen funcionamiento de la Universidad en cuanto a contratos, remuneraciones, leyes laborales, tramitaciones internas y recursos físicos de la institución.

Oportunidades de perfeccionamiento académico: estructuras y procesos organizacionales que permitan y generen posibilidades de perfeccionamiento e investigación que aporten efectivamente a las distintas áreas y provean una red de vínculos nacionales e internacionales que contribuye en el mismo sentido.

Pobre formación previa del alumno: estudiantes que evidencian déficits formativos, tanto en el nivel de conocimientos esperables de su formación secundaria, como en “competencias blandas” que contribuyan a su mejor adaptación al contexto y exigencias universitarias.

Universidad Ideal: Institución (ficticia) que posee todas las condiciones que según usted debe tener una Universidad para brindar educación de la mejor calidad.

Yo/Mi: Su ubicación personal respecto de cada una de las dimensiones con que se le pide relacionarse.

Por favor lea cuidadosamente cada ítem y escriba el número que, según usted, representa mejor la distancia que hay entre ambas cosas.

Si blanco está a 100 unidades de distancia de negro
¿A QUÉ DISTANCIA SE ENCUENTRA...

Mi Universidad	con	Buenos Docentes
Mi Universidad _____	con	Estudiantes Comprometidos
Mi Universidad _____	con	Adecuada Infraestructura y Equipamiento
Mi Universidad _____	con	Yo/Mi
Mi Universidad _____	con	Perfil Profesional Idóneo
Mi Universidad _____	con	Malla Curricular Actualizada
Mi Universidad _____	con	Gestión Administrativa Eficiente
Mi Universidad _____	con	Oportunidades de Perfeccionamiento Académico

Mi Universidad _____ con Pobre Formación Previa del Alumno
 Mi Universidad _____ con Universidad Ideal

Si blanco está a 100 unidades de distancia de negro

¿A QUÉ DISTANCIA SE ENCUENTRA...

Buenos Docentes _____ con Estudiantes Comprometidos
 Buenos Docentes _____ con Adecuada Infraestructura y Equipamiento
 Buenos Docentes _____ con Yo/Mi
 Buenos Docentes _____ con Perfil Profesional Idóneo
 Buenos Docentes _____ con Malla Curricular Actualizada
 Buenos Docentes _____ con Gestión Administrativa Eficiente
 Buenos Docentes _____ con Oportunidades de Perfeccionamiento Académico
 Buenos Docentes _____ con Pobre Formación Previa del Alumno
 Buenos Docentes _____ con Universidad Ideal

Si blanco está a 100 unidades de distancia de negro

¿A QUÉ DISTANCIA SE ENCUENTRA...

Estudiantes Comprometidos _____ con Adecuada Infraestructura y Equipamiento
 Estudiantes Comprometidos _____ con Yo/Mi
 Estudiantes Comprometidos _____ con Perfil Profesional Idóneo
 Estudiantes Comprometidos _____ con Malla Curricular Actualizada
 Estudiantes Comprometidos _____ con Gestión Administrativa Eficiente
 Estudiantes Comprometidos _____ con Oportunidades de Perfeccionamiento Académico
 Estudiantes Comprometidos _____ con Pobre Formación Previa del Alumno
 Estudiantes Comprometidos _____ con Universidad Ideal

Si blanco está a 100 unidades de distancia de negro

¿A QUÉ DISTANCIA SE ENCUENTRA...

Adecuada Infraestructura y Equipamiento de Yo/Mi
 Adecuada Infraestructura y Equipamiento de Perfil Profesional Idóneo
 Adecuada Infraestructura y Equipamiento de Malla Curricular Actualizada
 Adecuada Infraestructura y Equipamiento de Gestión Administrativa Eficiente
 Adecuada Infraestructura y Equipamiento de Oportunidades de Perfeccionamiento Académico

Adecuada Infraestructura y Equipamiento de Pobre Formación Previa del Alumno

Adecuada Infraestructura y Equipamiento de Universidad Ideal

Si blanco está a 100 unidades de distancia de negro
¿A QUÉ DISTANCIA SE ENCUENTRA...

Yo/Mi de Perfil Profesional Idóneo

Yo/Mi de Malla Curricular Actualizada

Yo/Mi de Gestión Administrativa Eficiente

Yo/Mi de Oportunidades de Perfeccionamiento Académico

Yo/Mi de Pobre Formación Previa del Alumno

Yo/Mi de Universidad Ideal

Si blanco está a 100 unidades de distancia de negro
¿A QUÉ DISTANCIA SE ENCUENTRA...

Perfil Profesional Idóneo de Malla Curricular Actualizada

Perfil Profesional Idóneo de Gestión Administrativa Eficiente

Perfil Profesional Idóneo de Oportunidades de Perfeccionamiento Académico

Perfil Profesional Idóneo de Pobre Formación Previa del Alumno

Perfil Profesional Idóneo de Universidad Ideal

Si blanco está a 100 unidades de distancia de negro
¿A QUÉ DISTANCIA SE ENCUENTRA...

Malla Curricular Actualizada de Gestión Administrativa Eficiente

Malla Curricular Actualizada de Oportunidades de Perfeccionamiento Académico

Malla Curricular Actualizada de Pobre Formación Previa del Alumno

Malla Curricular Actualizada de Universidad Ideal

Si blanco está a 100 unidades de distancia de negro
¿A QUÉ DISTANCIA SE ENCUENTRA...

Gestión Administrativa Eficiente de Oportunidades de Perfeccionamiento Académico

Gestión Administrativa Eficiente de Pobre Formación Previa del Alumno
Gestión Administrativa Eficiente de Universidad Ideal

Si blanco está a 100 unidades de distancia de negro
¿A QUÉ DISTANCIA SE ENCUENTRA...

Oportunidades de Perfeccionamiento Académico de Pobre Formación Previa del Alumno
Oportunidades de Perfeccionamiento Académico de Universidad Ideal

Si blanco está a 100 unidades de distancia de negro
¿A QUÉ DISTANCIA SE ENCUENTRA...

Pobre Formación Previa del Alumno de Universidad Ideal

Muchas gracias por su colaboración en este estudio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ángel, Astudillo, Cárcamo, Cruz, Díaz, Riquelme, Riquelme, Tabilo, Valencia. (2011). Tesis Calidad en la Educación Universitaria: Actitudes y Creencias de los Estudiantes de las Universidades Tradicionales de la Región de Valparaíso. Universidad de Valparaíso.

Aguerrondo, I. (1993): “La Calidad de la Educación: Ejes para su Definición y Evaluación”. Revista Interamericana de Desarrollo Educativo. La Educación, año XXXVII, No 116, III, pp. 561 - 578. <http://ocw.pucv.cl/cursos-1/epe1137/materiales-de-clases-1/unidad-1/documentos/la-Calidad-de-la-educacion-i-aguerrondo>

Brunner, J. y Uribe, D. (2007). Mercados Universitarios: El Nuevo Escenario de la Educación Superior. Santiago de Chile, Chile. Ediciones Universidad Diego Portales

Demicheli, G; Infante, A. (2011) “Actitudes y creencias de futuros postulantes respecto de la calidad de las universidades chilenas”. Revista Iberoamericana de psicología: ciencia y tecnología 4(2): 77-91.

Demicheli, G. (2009) *Actitudes y Creencias de los miembros de una universidad pública chilena en relación con los principales atributos culturales de ésta. Un enfoque metodológico integrador*. Editorial de la Universidad de Granada.

Domínguez, G. (2003): “El Concepto de Calidad y su Aplicación en Entidades Educativas” en Calidad y formación: binomio inseparable, Madrid:Ttnet/ Instituto Nacional de Empleo.
<https://www.redtrabaja.es/es/portalttrabaja/resources/pdf/informacion/publicaciones/monogra/libroCALIDAD.pdf>.

Katz, D., Stotland, E. A preliminary statement to a theory of attitude structure and change. En S. Koch dir., Psychology: a study of a science, vol. 3. NY.: McGraw-Hill, 1959. 98

Mönckeberg, M. (2011). El negocio de las universidades. Editorial Debate.

Morales J. (1994) Psicología Social, Madrid: McGraw Hill.

Nicoletti, Javier Augusto. Adecuación y Aplicación de las Normas de Calidad. ISO 9000:2000 En el Campo Educativo. Universidad Nacional de La Matanza. Laboratorio de Investigación Educativa Florencio Várela 1903, San Justo. Buenos Aires. Argentina
<http://redalyc.uaemex.mx/pdf/979/97912401005.pdf>

Porter, M. (2007). Competitive Strategy. Free Press

Revisión de Políticas Nacionales de Educación. La Educación Superior en Chile. OCDE Y BANCO MUNDIAL (Originalmente publicado por la OCDE en inglés bajo el título: Reviews of National Policies for Education OCDE y el Banco Internacional para la Reconstrucción y el Desarrollo/BancoMundial, 2009.
<http://browse.oecdbookshop.org/oecd/pdfs/free/9109014e.pdf>

Revisión de Políticas Nacionales de Educación. La Educación Superior en Chile. Publicado por la OCDE. Banco Mundial. Extraído en OECD online bookshop. <http://browse.oecdbookshop.org/oecd/pdfs/free/9109014e.pdf>

Robbins, Judge (2009). Comportamiento Organizacional. Pearson Educación de México

Roccaro, Isabel Esther. El Paradigma De Calidad Reformada En El Servicio Público Universitario. OCDE. Publicado en OECD online bookshop.

<http://www.observatorio-iberoamericano.org/RICG/n%C2%BA%202/Isabel%20Esther%20Roccaro.pdf>

Rodríguez, A. (2002). *Psicología Social*. México, Ed. Trillas.5ta Edición.

Sernac.cl, (2009). Ranking de Reclamos de Universidades. . Publicado en noviembre de 2009 (online). Extraído el 19 de junio de 2011 de <http://www.sernac.cl/noticias/detalle.php?id=2340>

J. Rico Menéndez “Evolución del Concepto de Calidad” Volumen 10 n° 3 www.medynet.com/elmedico/publicaciones/trasplantes3/169-175.pdf