

# La Medición de la Calidad de Servicios en la Educación Universitaria

Ricardo J. Blanco Guillermetty, M.P.A.  
Richard Blanco Peck, Ph.D.

## I. Introducción

Proveer educación superior de alta calidad ha sido el énfasis de todos los niveles de educación a través de Norte América, Europa, Latinoamérica, Australia, Nueva Zelanda y Asia. Una de las formas en que las instituciones de educación superior pueden alcanzar esta meta es a través de la recolección continua de datos sobre el grado de satisfacción de sus estudiantes. Colegios y Universidades a través del mundo han estado utilizando información sobre satisfacción estudiantil para entender mejor, mejorar y cambiar los ambientes de los recintos académicos, de este modo creando ambientes mas propicios para el desarrollo del estudiante (Beltyuka y Fox, 2002). Los datos de las encuestas sirven a la administración universitaria como guías para tomar decisiones que sirvan en los procesos de acreditación de programas por las agencias pertinentes (Upcraft y Schuh, 1996). Las organizaciones deben realizar un esfuerzo especial para gestionar los procesos del servicio, considerar las interacciones humanas como un instrumento esencial de la calidad de servicio, desarrollar las competencias y aptitudes del personal y motivar al personal a la mejora de la calidad y a alcanzar las expectativas del cliente, sin olvidar la importancia de la percepción del cliente, de la imagen de la cultura y de las prestaciones de la organización de servicios (Cuatrecasas, 1999).

Los estudios de satisfacción del cliente son muy importantes para realizar cambios organizacionales y ajustes pertinentes (Drucker, 1999).

Peter Drucker en su libro *Las Nuevas Realidades* del 1999 nos señala lo siguiente: “*Que los principales cambios se presentan ante la escuela y la educación, es cierto ; es cierto la sociedad del “conocimiento” los exigirá y las nuevas teorías y tecnologías del aprendizaje los pondrán en marcha. Con que rapidez sucederán, naturalmente, no lo sabemos. Pero podemos predecir con alta seguridad donde ocurrirán en primer lugar y con mayor empuje: en los Estados Unidos. En parte porque los Estados Unidos tienen el sistema educativo mas abierto, el mas flexible y el menos centralizado y reglamentado. En parte sin embargo, también porque son los que están menos satisfechos con lo que hoy tienen y tienen buenas razones para ello*”.

Las oficinas de investigación institucional y planificación de las universidades de América del Norte, Europa, América del Sur y Oceanía (Australia y Nueva Zelanda) están utilizando encuestas de grado de satisfacción de los estudiantes para medir si sus instituciones están cumplimiento con su metas y objetivos a nivel institucional, departamental y programa académico y para la retención de estudiantes a todos los niveles académicos. Las encuestas sirven para determinar el nivel de calidad de los programas académicos. Estos estudios comprenden de la confección del instrumento, recolección de datos, análisis de datos, resultados, y recomendaciones finales.

La medición de la calidad de los servicios universitarios es imperante. Ese es uno de los objetivos principales de este artículo junto con el estímulo a otros a seguir con esta importante faena académica.

El auge en la educación universitaria nunca fue tan necesario para el funcionamiento normal de la sociedad. Por esta razón, la calidad, asumida como una nueva función universitaria pasa a representar uno de los retos más trascendentales de cara al nuevo milenio. Al afrontar este reto hay que tener presente la calidad en la docencia, la investigación y extensión académica. “En este proceso se tienen que preservar los valores y metas de la institución universitaria, como la visión humana de los estudiantes que la conforman para no caer en el modelo industrial, que visualiza a los estudiantes como meros productos del sistema” (José C. Gaitán Sánchez, M. López García, 1999). “La educación es lo menos que ha cambiado a lo largo de todo un siglo y es lo más que necesita cambiar” (V. Guedez 1997). Por ejemplo se ha llevado a cabo una rápida mirada a los cambios en la educación superior en el Siglo XX y XXI, así como al tema de la calidad en la educación universitaria. A partir de esta revisión,

se desprenden algunas conclusiones con relación a los datos recogidos en diversos sistemas universitarios a través del mundo.

## **II. La Percepción Estudiantil y el Grado de Calidad del Servicio Universitario**

Uno de los grandes retos que enfrenta las instituciones universitarias en los últimos años y que ha generalizado revuelo en el servicio del ámbito universitario lo es el sistema de evaluación de la calidad por parte de los estudiantes. Su objetivo es garantizar la eficacia de los servicios prestados por las distintas instituciones universitarias. La idea subyacente a esos sistemas es que una universidad, como cualquier otro proveedor de servicios, ha de estar orientada hacia la satisfacción de las necesidades de sus clientes.

La preocupación por la calidad de la docencia y el estudiantado, entendidas en el sentido que aquí nos ocupa, no ha sido, en términos generales, una prioridad en el ámbito universitario. Este fenómeno contradictorio, ha llevado a afirmar que la universidad es una institución que lo investiga todo salvo sus propias actividades y se explica analizando la evolución histórica del mercado universitario. No es hasta las últimas décadas del siglo pasado que cada universidad disponía todavía de un ámbito territorial propio en el que podía actuar como cuasi-monopolista. Estas universidades se enfrentaban a una demanda creciente, derivada de las secuelas del proceso de democratización del acceso a la universidad que tiene lugar en ese período.

En un mercado algo competitivo y en expansión la preocupación por la calidad de la docencia podía quedar relegada a un segundo plano, ya que no era esencial para asegurar la supervivencia de la institución.

En la actualidad la situación es muy diferente. Al generalizarse el acceso a la universidad la condición de bachillerato pierde, en buena medida, su valor distintivo. Ya no se trata tanto de obtener un título sino de obtenerlo en una universidad prestigiosa. El mercado universitario es ahora un mercado maduro, caracterizado por una reducida tasa de crecimiento, un número elevado de competidores, nuevas universidades públicas y en especial privadas - en el que la diferenciación y la imagen de marca cobran una importancia fundamental. La calidad de la docencia y estudiantado se convierte ya en un factor estratégico de primera magnitud. Esta creciente atención hacia la calidad docente ha llevado a las Administraciones Públicas a elaborar programas para asegurar la calidad de los servicios universitarios. Estos programas tienen que caracterizarse por lo siguiente:

- **Primero:** Una característica común de todas las organizaciones que operan en el sector servicios es su dependencia del factor humano. Los servicios son prestados por personas y la actuación de éstas es la que determina en última instancia el nivel de calidad de la organización. En el caso de la universidad esto es particularmente cierto. Las universidades clásicas, presenciales - e incluso algunas no presenciales - son, utilizando la terminología acuñada por Mintzberg (1991), "burocracias profesionales". La característica principal de estas organizaciones, desde el punto de vista que nos ocupa, es que en ellas los docentes disponen de un elevado margen de autonomía en el desempeño de su actividad, autonomía que incluso goza de protección jurídica al amparo de la libertad de cátedra.

El problema reside, como señala Mintzberg, en que en estas organizaciones no existe prácticamente control alguno del trabajo fuera de la profesión, ni forma alguna de corregir las deficiencias que los propios profesionales decidan pasar por alto. El efecto de esa libertad de acción es que permite que algunos profesionales hagan caso omiso de las necesidades de sus clientes y estimula a otros muchos para que desatiendan las necesidades de la organización.

- **Segundo:** Se trata de una estructura inflexible, apta para la producción de "salidas" normalizadas, pero inadecuada para adaptarse a los cambios e innovaciones tecnológicas.

- **Tercero:** Los dos problemas apuntados - ausencia de control y resistencia al cambio - convierten a la burocracia profesional en una estructura organizativa incapaz de adaptarse al modelo pedagógico que caracteriza a la docencia en entornos virtuales. Este modelo analiza, modifica el papel

del estudiante y del profesor y va asociado a unas pautas pedagógicas que alteran de forma radical la docencia, su evaluación y, en su conjunto, el estilo organizativo de la universidad. Y ese nuevo modelo de organización ha de disponer de herramientas específicas, adaptadas a sus peculiaridades para evaluar el rendimiento de sus docentes, herramientas que les permitan conocer si éstos asumen y ponen en práctica el modelo pedagógico de la institución.

- **Cuarto:** En la universidad tradicional la evaluación del rendimiento ha tenido escaso predicamento. En primer lugar, por la dificultad inherente a la medición de los conocimientos o aptitudes pedagógicas de un profesor. En segundo lugar, porque el control mutuo es escaso, por la mencionada libertad de cátedra y por a evaluar el trabajo de un "colega". La resistencia generalizada, es habitual en cualquier ámbito profesional. Cuando la acción docente se desarrolla en entornos virtuales la calidad docente se incrementa. La universidad virtual se articula como una organización en red, en la que la docencia está a cargo de numerosos profesionales que, en el marco del modelo pedagógico de la institución, realizan su actividad docente a tiempo parcial. Se trata, más que de profesionales de la enseñanza, de expertos contratados "ad hoc" que aportan, como principal valor añadido, los conocimientos y experiencias adquiridos en el ejercicio de su propia actividad profesional. Este modelo de docencia en red enriquece los procesos formativos con la presentación de experiencias profesionales reales y en constante actualización y dota de mayor flexibilidad a la organización de la docencia - al permitir una rápida adaptación a las nuevas exigencias del mercado. En contrapartida, también incrementa la necesidad de disponer de herramientas que aseguren la calidad de la enseñanza (Mintzberg, 1991).

### **III. Asegurar la Calidad de la Docencia y la Retención de Estudiantes a través de la Evaluación Sistemática**

Asegurar la calidad de la docencia es el objetivo de la evaluación del rendimiento. Se trata de un proceso sistemático diseñado para medir de forma objetiva el rendimiento laboral del docente y a la vez darle participación directa a los estudiantes para ayudar a retenerlos. Para que tenga operatividad es preciso que se trate de un proceso donde participe el estudiante:

- **Sistemático:** La evaluación del rendimiento no es un conjunto de acciones puntuales sino una actividad que debe hacerse periódicamente, en función de un programa previamente consensuado. Además, debe superar la rendición descriptiva para cobrar sentido como herramienta al servicio del modelo pedagógico de la institución. En otras palabras, la evaluación debe tener un propósito y ese propósito debe estar en consonancia con el modelo pedagógico y los estudiantes deben participar directamente a través de la medición del grado de satisfacción.

- **Objetivo:** Se debe garantizar, en la medida de lo posible, la objetividad de las evaluaciones, a lo que contribuirá la existencia de diversas fuentes de información.

- **Participativo:** Toda la organización, empezando por el propio evaluado, debe participar en la definición e implantación del sistema. Se debe garantizar, en la medida de lo posible, la objetividad de las evaluaciones, a lo que contribuirá la existencia de diversas fuentes de información.

- **Flexible:** Se trata de un sistema, no de una técnica. Ello significa que debe elegirse el método de evaluación en función de las características de la organización.

La evaluación del rendimiento sólo tiene sentido en el marco de una organización que aplique la filosofía de la gestión de la calidad en todas sus áreas y actividades y en el contexto de un sistema de gestión de personal en el que se intente involucrar al personal en la definición de los objetivos organizativos. Donde el cliente-estudiante tendrá una participación activa a través de la medición del nivel de satisfacción con cursos y aprendizaje.

- **Calidad:** Es la totalidad de las características de una entidad que otorga su amplitud para satisfacer necesidades establecidas e implícitas. La calidad es un concepto "relativo a las especificaciones". Si las especificaciones son bajas por que las necesidades a satisfacer son igualmente

bajas, y el producto o servicio cumple con esas especificaciones, entonces no puede decidirse que el mismo no sea de calidad, pues la calidad adquiere significado en función del cumplimiento de las especificaciones (Le Botert, G.; Vincent, F. y Barzucchetti, S., 1993).

#### **IV. ¿Por qué hay temor de ver al estudiante como cliente interno?**

Muchos académicos cometen el gran error de suponer que los estudiantes son ignorantes. Los profesores y administradores con frecuencia subestiman lo que ya saben sus estudiantes. Esta subestimación no es exclusivo de los profesores universitarios. Muchos administradores suponen que saben más acerca del trabajo de sus subordinados que los propios subordinados. Lo cual es cada vez más cuestionable debido al gran contenido tecnológico del trabajo y a que cada vez los trabajadores están mejor preparados. No obstante, pocos administradores han aprendido a pedir consejo a sus subordinados (Ackoff, MRussell L., 2002). Es sumamente importante que tanto profesores y administradores universitarios reconozcan la gran aportación que pueden dar sus estudiantes. La medición del grado de satisfacción de los estudiantes-clientes es uno de los indicadores utilizados para medir calidad de servicios, retener a los estudiantes y desarrollar un ambiente democrático.

Además es utilizado como fuente de información valiosa para el rediseño organizacional y cumplir con requisitos de acreditación de las agencias pertinentes. La medición del grado o nivel de satisfacción de los estudiantes sirve para estimular el rediseño continuo de las instituciones y los procesos educativos para que puedan desburocratizarse, desmonopolizarse y adaptarse a las condiciones y a los estudiantes siempre cambiantes, lo cual permite la participación de los estudiantes universitarios afectados por el rediseño y en la planeación de su implementación.

Existen claras similitudes entre las responsabilidades del equipo gerencial (empresa) y el sector rector (Universidad). Entre ambas actividades existe una relación teórica esencial, porque ambos equipos trabajan con gente y esa gente depende de ellos. Para algunos estudiantes el proceso de estudio no solamente representa la adquisición de ciertas destrezas y conocimiento teórico si no que esto está muy relacionado a su desarrollo social y a su crecimiento personal. Por estas razones la satisfacción de los estudiantes en relación con su institución es algo muy importante que muchas instituciones han olvidado tomar en consideración y luego se quejan porque su retención de estudiantes es baja.

Tanto si la necesidad del cliente-estudiante se concibe en forma explícita como si lo es en forma implícita, es necesario materializarla en un producto que resulte conforme a la expectativa de los usuarios (Ackoff, Russell L., 2002).

#### **V. Los estudios sobre la satisfacción estudiantil una alternativa cuantitativa.**

Las universidades del siglo 21 ven al estudiante como un cliente que participa activamente en los procesos que le atañen y es necesario atenderlo adecuadamente y tratar de retenerlo, este trabajo de investigación se presenta con esa inquietud. Este Capítulo de Revisión de Literatura es una recopilación sobre los estudios grado de satisfacción del estudiantado en varias universidades de diferentes países y los principales criterios que identifican las necesidades de los estudiantes modernos.

Para emprender el proceso de transformación que permita alcanzar un mejoramiento continuo a través de la calidad como nueva función universitaria, se debe conocer en principio lo que se tiene que cambiar, y como manejarlo. Toda transformación representa problemas. El primero y tal vez mayor de los problemas es la resistencia al cambio. Para alcanzar esta meta, se debe lograr que las universidades sean más ágiles para dar respuestas a un entorno (estudiantes) cada día más exigente. Lo que sucede es que el sistema carece de una cultura de servicio y de atención al cliente; cuando se ha expuesto el tema en algunas instituciones de educación superior, se obtuvo un rechazo unánime al término cliente. Esta es una posición tradicionalista que obstruye el desarrollo universitario. (Getán Sánchez, y López García, Calidad: nueva función universitaria venezolana). La primera gran elección que se tiene que tomar es situar al cliente en el centro de las preocupaciones, proyectos y de las contribuciones de los actores universitarios. ¿Por qué hay temor de ver al estudiante como cliente interno? Existen claras

similitudes entre las responsabilidades del equipo gerencial (empresa) y el sector rectoral (Universidad). Entre ambas actividades existe una relación teórica esencial, por que ambos equipos trabajan con gente y esa gente depende de ellos. Los dos asumen un negocio productivo que sólo cambia en la naturaleza y no en el sentido: uno apunta a la producción de bienes y servicios y el otro a la realización y capacitación de gente para rendir esos servicios, como también al desarrollo de profesionales competitivos para estos. Ello implica que ambos tienen clientes a quienes le deben atención. Esta oposición a la búsqueda de la calidad es comprensible dada la variabilidad de los programas ofrecidos, la compleja estructura de las instituciones universitarias que aumenta la producción de egresados en áreas específicas (creando esto una alta tasa de egresados universitarios desempleados) y el atraso en los currículos ofrecidos en comparación a las demandas del mercado empresarial y la sociedad moderna, produciendo insatisfacción en los estudiantes. (Student satisfaction: Towards Empirical Deconstruction of the Concept, Janneckie Wiers-Jenssen, Bjorn Stensaker and Jens B. Grogrard 2001).

“Las universidades tienen la oportunidad de transformarse en agentes efectivos del sentido del cambio que nuestras sociedades reclaman, sobre todo en términos de equidad social y de combate a la exclusión” (Gerdes, 1994).

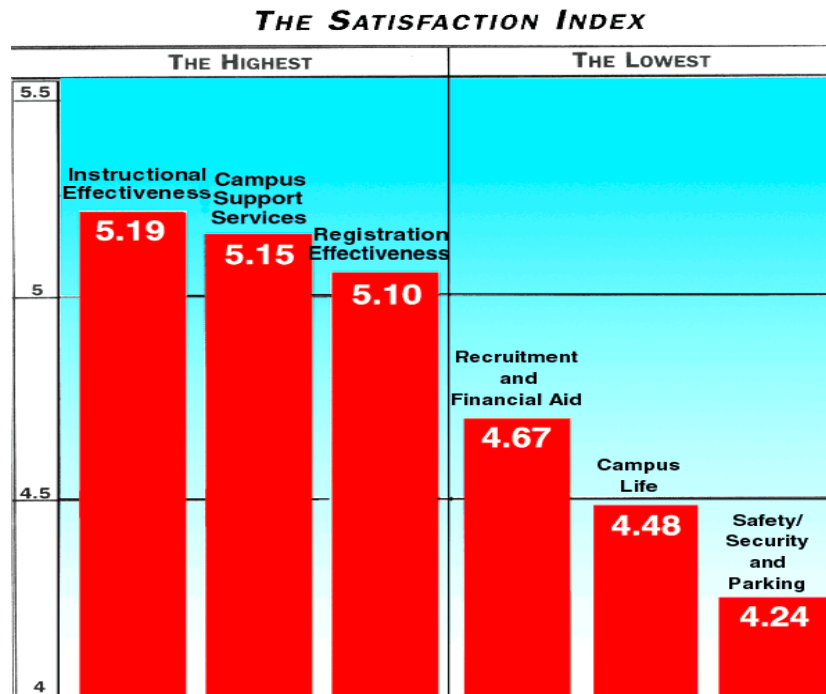
Podemos argumentar entonces que la satisfacción estudiantil será directamente proporcional al esfuerzo que haga la institución en el desarrollo de un ambiente orientado al servicio donde el estudiante se visualice como un cliente, se incremente la instrucción a base del reclutamiento de asistentes de cátedra, para ofrecer ayuda personalizada o tutorías, creación de un ambiente propicio para el desarrollo y mantenimiento de la práctica profesional, mejorar los servicios de informática y librerías, expandir esfuerzos para que se abran centros de práctica para los estudiantes e incrementar la seguridad dentro de los planteles y retener a la mayor cantidad de estudiantes cualificados (Conclusions of Student Satisfaction Study, Kentucky University 1990 -1994).

La perspectiva del estudiante como cliente conduce a pensar en términos de servicio educativo, resultando esta una de las más importantes consecuencias de este enfoque. La educación superior no puede contentarse con ser eficaz y con los objetivos fijados por los educadores, sino que tiene que ser pertinente en relación a las necesidades de sus clientes internos y externos (estudiantes y mundo laboral). Adoptar un criterio de calidad es preguntarse si el cliente (alumno y sociedad) ha recibido el servicio (conocimientos, destrezas y desarrollo humano) que esperaba. (La calidad: nueva función en la Universidad Venezolana Gaetán Sánchez y López García 1999-2000) La calidad como función indica que son muchas las cosas que se pueden hacer para convertir la universidad en un centro de beneficios más que en un centro de costos. La universidad debe ser dinámica y la misma debe dar respuestas a los problemas sociales en un mundo cambiante. (Informe de la UNESCO 1998). “La estrategia más conveniente no parece ser centrar la atención en las universidades como fortalezas, sino como a empezar a concebirlas como las cabezas de nuevas y más ricas redes de transformación capaces a la vez de manejar los códigos y las claves del mundo global y de atender a las demandas de los desposeídos en el sentido de garantizar su participación plena en los nuevos poderes reticulares emergentes a través del uso intensivo del conocimiento.” (Conferencia de Universidades Latinoamericanas, Cuba 2000).

Gran parte de las universidades en Estados Unidos se encargan de medir el grado de satisfacción del estudiantado. La Oficina de Asuntos Estudiantiles usualmente es la que se encarga de llevar a cabo esta tarea. Las pruebas de medición de satisfacción son útiles para hacer mejoras al programa y actividades dentro del campus universitario y para pruebas de admisión a nuevos alumnos. Una de las agencias que se encarga de administrar esta prueba es la “Noel-Levitz”. Esta compañía hace los formularios y administra la prueba, luego rinde el informe a la oficina de asuntos estudiantiles de cada universidad. Esta prueba se llama “Inventario de Satisfacción Estudiantil”. La prueba se compone de un sistema de escala de doce (12) variables que son comparados automáticamente con los estándares nacionales. Estas variables son:

1. **Efectividad de Consejería Académica:** evalúa a los asesores y consejeros en cuanto a su conocimiento, competencia, disponibilidad y preocupación por el estudiante.
2. **Clima en el Campus:** evalúa cómo la institución promueve un sentido de orgullo y pertenencia.
3. **Servicios de Apoyo:** verifica la calidad de los programas de apoyo al estudiante.
4. **Preocupación por el individuo:** verifica el compromiso con el estudiante como individuo.
5. **Efectividad Institucional:** mide la experiencia del estudiante y el currículo.
6. **Efectividad de admisión y ayudas financieras:** mide la competitividad de los asesores de admisión con relación a las necesidades financieras del estudiante.
7. **Efectividad de registro o matrícula:** se verifica si el proceso es cómodo y efectivo.
8. **Responsabilidad hacia la población diversa:** se verifica el grado de compromiso con los estudiantes con impedimentos, a tiempo parcial y adultos.
9. **Salud y seguridad:** se mide el grado de seguridad y condiciones de salubridad ambientales.
10. **Excelencia de servicio:** mide la calidad de los servicios y preocupación por los estudiantes.
11. **Concentración hacia el estudiante:** mide la actitud de la institución hacia el estudiante, que promueva que éstos se sientan valorados y bienvenidos.
12. **Vida en el campus y servicios:** mide los servicios de tecnología, bibliotecas, tutorías y otros, que ayuden al estudiante a completar sus estudios.

Utilizando las variables de la prueba “Noel – Levitz”, en el 1999 la Universidad de Missouri hizo un estudio de satisfacción del estudiante a través de la Oficina de Asuntos Estudiantiles con el propósito de estudiar cuales eran la prioridades de los estudiantes. Los resultados de dicho estudio coincidieron con estudios desarrollados en otras Universidades. Este estableció que las prioridades de los estudiantes giraban sobre la efectividad institucional, apoyo al estudiantado, facilidad en la matrícula, reclutamiento, apoyo económico, seguridad y servicios de estacionamiento. Con este estudio se planificó la agenda de trabajo de los cuatro o cinco años futuros. Con la información recopilada se desarrollaron las estrategias para resolver los problemas encontrados y mejorar los puntos débiles.



Para proveer y mantener programas educativos de calidad a nivel universitario, el Colegio Comunitario de San Diego condujo una encuesta abarcadora de satisfacción estudiantil durante otoño del 2001. Se ejecuto un análisis factorial durante el desarrollo del instrumento (cuestionario). La encuesta fue administrada por la facultad durante tiempo de clase. Un total de 9,024 respuestas fueron obtenidas con un tasa de contestación de un 80%. Los resultados del análisis indicaron un alto nivel de satisfacción estudiantil en todas las áreas del estudio, se utilizaron la t de estudiante y correlaciones inferenciales para llegar a conclusiones. La administración de este Colegio Universitario le da mucha importancia a la medición de calidad de los servicios a través de encuestas que miden satisfacción estudiantil .Esta evaluación se conduce anualmente y es parte de un programa serio y responsable donde el sentir de los estudiantes es tomado en consideración para cambios en el currículo, en los servicios de orientación, seguridad, recursos bibliotecarios, facultad, matrícula, horario y disponibilidad de cursos, servicios médicos, facilidades físicas, ayuda económica servicios de apoyo, y ambiente universitario. El Colegio Universitario de San Diego toma muy en serio las respuestas de los estudiantes y los utiliza como guías para la aprobación de programas por las agencias acreditadoras del Estado de California (Lijuan Zhai, 2003).

## VI. Conclusión

Con la preocupación de cómo se siente el estudiante de educación superior respecto al servicio que ofrece su universidad, en cómo se llenan las necesidades de éste y si las universidades se preocupan o no por llenar éstas, se hace la tarea de un informe comparativo de distintas universidades que tienen estudios de satisfacción estudiantil.

Según los estudiantes los puntos máximos que se buscan para satisfacer sus necesidades son: efectividad de consejería académica, clima en el campo, servicio de apoyo, preocupación por el individuo, efectividad institucional, ayuda financiera, efectividad de registro, responsabilidad hacia la población diversa, salud y seguridad, excelencia de servicio, concentración hacia el estudiante y vida en el campo y servicios.

Se encontró que muchas universidades a través del mundo se han dado a la tarea de encuestar a sus estudiantes para planificar sus estrategias de mejoras en los servicios hacia éstos. Los países presentados son Puerto Rico, Estados Unidos, Canadá, Perú y Australia, los cuales los cuales llaman seriamente la atención por las similitudes en sus necesidades.

Es fundamental entender que el mercado universitario es un mercado maduro, caracterizado por una reducida tasa de crecimiento y un número mayor de competidores. Las universidades tienen que ver a sus estudiantes como clientes internos y externos y proveerles la máxima calidad de sus servicios. Esto no es solo ser eficaz y seguir con los objetivos fijados por los educadores, sino preguntarse si el cliente interno (estudiante y sociedad) ha recibido el servicio óptimo que esperaba para desempeñarse en el mundo laboral.

Se recomienda a que las universidades incrementen los estudios de satisfacción estudiantil para así mejorar la calidad de sus servicios e incrementar la eficacia de la máxima educación. Deben orientarse hacia sus estudiantes como clientes para poder mantenerse a la vanguardia en el mercado competitivo existente mundialmente en educación superior.

## Referencias Bibliográficas:

- Ackoff, Russell L.(2002) ; **El Paradigma de Ackoff: Una Administración Sistémica** ; Limusa-Wiley, Mexico.
- Alcántara, A. (2003). **Tendencias Mundiales en la Educación Superior: El papel de los organismos multilaterales.** Universidad Autónoma de México, URL:<http://www.unam.mx/ceiich/educacion/alcantara.htm>
- Belyukova, S. A. & Fox, C. M. (2002). Student Satisfaction as a Measure of Student Development: Towards a Universal Metric. **Journal of College Student Development**; March/April 2002.

- Castillo, M. (1996). **Estudio Sobre el Grado de Satisfacción de los Estudiantes de la Universidad de los Andes.** Bogotá, Colombia.  
URL:<http://www.uniandes.edu.co/boletín/historico/noviembre96/estudio.html>
- Crespo, Jorge L., (2002) **Boletín Tendencias**;Octubre, "Avaúo, Evaluación y Planificación: Claves para una mayor Efectividad Institucional", Fundación Ana G. Méndez. Rio Piedras, Puerto Rico.
- Cuatrecasas, Lluís (1999), **Gestión Integral de la Calidad: Implementación, Control y Certificación**, Gestión 2000, Barcelona, España.
- Drucker, Peter (1999), **Las Nuevas Realidades**: Editorial Sudamericana, Buenos Aires, Argentina: Impreso en España.
- Gaitán, J.C. y López, M. (Diciembre, 1999). **La Calidad, Nueva Función en la Universidad Venezolana**. Maracaibo, Venezuela: IV Seminario Nacional de Estudios de Postgrado.
- Laboucheix, Vincent (2001), **Tratado de la Calidad Total**, Limusa-Noriega Editores, México.
- Le Botert, G.; Vincent, F. y Barzucchetti, S. (1993). **Cómo Gestionar la Calidad de la Formación**. Madrid: Gestión 2000.
- Levitz, N. (2003). **Inventario de Satisfacción Estudiantil**. URL: <http://www.noellevitz.com/solutions/retention/satisfaction/ssi/index>
- Lijuan Zhai.(2003) Developing and Conducting A Student Satisfaction Survey, **Journal Insight Into Student Services**, Fall 2003. Caifornia U.S.A.
- Medina, R. (1998). **Objetivos de la Formación y Calidad de Instituciones Universitarias**. España: UNED.
- Noel-Levitz Inc,(2000).1999 **National Student Satisfaction Report**.
- Renaud, J. (1999). New Satisfaction Index Shows Student Priorities. **The Current Online**. (University of Missouri), May 10, 1999. URL: <http://www.umls.edu/studentlife/current/957/news3.htm>
- UNESCO (1995). **Documento de Política para el Cambio y el Desarrollo en la Educación Superior**. Francia.
- UNESCO (1998). **La Educación Superior en el Siglo XXI. Visión y Acción**. París: UNESCO.
- University of Kentucky, (1995), **Executive Summary-Student Satisfaction Study**. <http://www.uky.edu/UGS/Init/executiv.pdf>
- University of Limerick-Ireland;Quality Support Unit: 2003.[http://www.quality.ul.ie/about\\_us.htm](http://www.quality.ul.ie/about_us.htm)
- University of Missouri-Columbia(2003).**Executive Summary: Student Satisfaction Study**. <http://www.missouri.edu/~sprac/pages/3/outcomes.htm>
- University of Sussex Newsletter**; Report shows high levels of student satisfaction: Friday 14 December 2001. [http://www.sussex.ac.uk/press\\_office/bulletin/14dec01/article3.shtml](http://www.sussex.ac.uk/press_office/bulletin/14dec01/article3.shtml)
- Upcraft, M.L., & Schuh, J.H.(1996). **Assessment in student affairs: A guide for Practitioners**. San Francisco: JosseyBass.
- Wiers-Jenssen, J.; Stensaker, B. y Groogaard, J.B. (2002). Student Satisfaction: towards an empirical deconstruction of the concept. **Quality in Higher Education**. 8(2), 183-195.

## **CURRICULUM VITAE**

### **DR. RICHARD BLANCO-PECK**

---Date and place of birth: 10/20/51, San Juan, Puerto Rico

---Parents: Dr. Luis Blanco Dalmáu (San Juan, P.R. ), and Barbara Peck (Hartford, Conn.)

---Graduated on May 1963 from the University of Puerto Rico

Elementary School.

---Graduated on May 1969 from the University of Puerto Rico

High School.

---B.A. (Social Science-Political Science) May 1974,

University of Puerto Rico.

---M.P.A. (Public Administration) June 1977, University of Puerto Rico (grade average 3.76).

---Sept. 1977, admitted to the Department of Government Ph.D. program, of the Florida State University (Tallahassee, Florida).

---March 1979, all doctoral preliminary exams (four written and one oral) passed.

---May 1979: Accepted as Ph.D. candidate (Prospectus defense approved).

---August 1979: Recruited as Instructor at the University of Puerto Rico, Cayey Branch (Social Science Department)

---November 1979: Evaluated by the Director of the Department, the Evaluation Committee, and by the Students. All evaluations were excellent.

---January 1980: Nominated as the Coordinator of the Political Science Area.

---June 1980: Publication of the article "Basque Country and Catalonia: The Struggling Peripheries of Spain, by Revista Cayey (a Journal of the Cayey Branch of the University of Puerto Rico).

---July 1984: Recruited as a Dental Office Administrator (part -time), and as a Building Administrator (part -time) (writing doctoral dissertation).

---August 1986: Recruited as a professor at a Catholic School (San Juan)

---December 1987: Doctoral Dissertation accepted and Oral Defense passed.

---January 1988: Working as Analyst of Higher Education- University of Puerto Rico, Central Administration .

---April 1988: Ph.D. (Political Science), The Florida State University (grade average 3.74).

---January 1989: Assistant Vice-President of Academic Affairs Academic Affairs Office of the Inter American University Central Administration.

---July 1989: Full time professor at the Graduate School of Public Administration of the University of Puerto Rico, Rio Piedras Campus.

---August 1989-1997: Nominated as the Counselor of the Graduate School of Public Administration Student Association (U.P.R.).

---October 1989: Designated as member of the Social Sciences School Self Study Committee during the Middle States reevaluation of the University of Puerto Rico.

---December 1989: Publication of the Article" La dependencia fiscal y la Política Pública del Estado Libre Asociado de Puerto Rico". (Vol XXII, Num. 1, December1989, Revista de Administración Publica (U.P.R.).

---April 1990: Newspaper article titled "Dependiente el E.L.A.", El Nuevo Día, abril 2,1990, p. 69.

---Summer 1990: Workshop of Decision Making Models, Program of Governmental Excellence and the School of Public Administration.

---June 1990: Abstract of the Book Evaluation: A Systematic Approach, 4th edition Rossi-Freeman. California, Sage Publications, Inc. 1989 in Vol, XXII, Num, 2, Junio 1990 Revista de Administración Pública U.P.R.

---July 1990: Appointed as Coordinator of Student Affairs of the Graduate School of Public Administration (U.P.R.).

---August 1990-1997: Nominated as member and President, in various occasions, of the Student Affairs, Curriculum, Library and Comprehensive Exam Committees of the Graduate School of Public Administration (U.P.R.)

---November 1990: Theory and Practice in the Decision Making Process: The Technology as an Instrument . Place: Theatre of the Management and Budget of the Government of Puerto Rico.

---January 1991: Workshop of Program Evaluation Models, Program of Governmental Excellence and the Public Administration, University of Puerto Rico (U.P.R.).

---August 1991: Workshop of Decision Making Models, Program of Governmental Excellence and the School of Public Administration.

---October 1991:Conference: Review for the Comprehensive Exam of The Graduate School of Public Administration U.P.R. :Research Methods and Quantitative Analysis.

---October 1991-May 1993: Designated as the representative of the Graduate School of Public Administration to the Board of Graduate Studies - School of Social Sciences.

---January 1992: Conference-Workshop: How to Evaluate Public and Private Institutions?at the Department of General Studies, U.P.R.

---January 1992: Workshop of Public Management, Program of Governmental Excellence and the School of Public Administration, University of Puerto Rico (U.P.R.)

---March 1992- Nov. 1992: Direct participation in the evaluation of the Program P.A.S.O.S. (J.O.B.S.) ("Programa para la Superación Ocupacional y Social) of the Department of the Social Services of the Government of Puerto Rico.

---1992-1997: Member of the National Association of Schools of Public Affairs and Administration.

---January- May 1993: Professional Development- Participation as Graduate Student in the course Psycho-social Conflicts in Organizations.

---March 1993: Conference: Review for the Comprehensive Exam of the Graduate School of Public Administration U.P.R.: Social Basis for Administrative Conduct.

---Summer 1993: Professional Development-Participated in the Workshop Introduction to the Microcomputer IBM offered by the Dean of Academic Affairs UPR.

---Summer 1993: Professional Development- Participation in the Workshop of Basic Word Perfect offered by the Dean of Academic Affairs, U.P.R.

---Summer 1993: Participation in the development of a Proposal for the Establishment of a Doctoral Degree in Social Science with majors in Social Work, Public Policy, and International Studies.

---1993-94: Publication : "El Impacto de la Cultura Política Dependiente de Puerto Rico sobre los Procesos Gubernamentales". Revista de Administración Pública U.P.R.

---December 1990-2000: Adjunct Graduate Professor at the Universidad Metropolitana at the Ana G. Mendez Foundation (Business Administration Graduate Program).

---April 1994-1997:Adjunct Professor at the John Jay College of Criminal Justice, The City University of New York, Puerto Rico Branch Campus

---May 12, 1994: Participation in the Workshop for the Development of a Correctional Educational Model, Correction Department, Government of Puerto Rico.

---May 8, 1995: Recognition Plaque from Group 14 of the 195 Class of the Police Academy/John Jay College of Criminal Justice.

---May 20, 1996:Recognition Plaque from Group 13, of the Police Academy/John Jay College of Criminal Justice, City University of New York Puerto Rico Branch.

---May 23, 1996: Seminary of Research Fundamental Aspects, Department of Special Programs, Library System of the University of Puerto Rico, Rio Piedras, Campus.

---Summer 1996: Creation of the Course Public Relations (ADPU 6045) Graduate School of Public Administration, U.P.R. Rio Piedras Campus.

---October 8,1996: Participation in the Program "Más Allá de la Noticia"(WKAQ Radio) and Cable Channel 24), live with host Carmen Jovet. Presentation of the Study "Civil Service and Political Issues: A Public Opinion Poll " .

---Public Opinion Study published at the San Juan Star, Monday October 21, 1996.

---February 28, 1997. Seminary: Strategies and Experiences of Educational Development of the Faculty Committee, John Jay College of Criminal Justice.

---Public Opinion Study published at the San Juan Star, Sunday November 3, 1996.

---Public Opinion Study published at the San Juan Star, Wednesday April 9, 1997.

---Public Opinion Poll published at The San Juan Star, Friday, July 11, 1997.

---Public Opinion Poll published at The San Juan Star, Sunday, July 20, 1997.

---April 1997: Conference: Review for the Comprehensive Exam of the Graduate School of Public Administration, U.P.R.: Research Methods, Administrative Theory, Politics and Administration, and Management of Stress.

---Summer 1997: Creation of the Course Propaganda and Public Opinion (ADPU 6046) Graduate School of Public Administration, U.P.R. Rio Piedras Campus.

---March, 1998: Conference: "Research Analysis of Graduated Students Survey: Students Perception of the Graduate School of Public Administration".

---From 1995 to 2006: Member of several Dissertation Committees of Graduate Students of Social Sciences.

---From 1997 to 2006: Nominated as member in various occasions of the Student Affairs, the Curriculum, the Library and the Personnel Evaluation committees of the Graduate School of Public Administration (U.P.R.).

---From August 1998 to Summer 2006: Adjunct Professor Inter American University of Puerto Rico - Metro Campus: Statistical Methods, Advanced Statistics, Experimental Psychology, Research Techniques for Social Work, undergraduate and graduate level (master & doctoral level) .

---From 2000 to 2004 :Part-Time professor Graduate School in Rehabilitation Counseling ( Statistical Analysis and Research Methods ) and The Department of Social Sciences of the General Studies Faculty ( Social Science Theory )-U.P.R. - Rio Piedras Campus.

---Jan.-Dec. 2004: Ad Honorem semester course of Social Science Theory from The Department of Social Sciences of the General Studies Faculty, U.P.R. - Rio Piedras Campus.

---Nov. 2005: Attendance to The College Board Congress for Educators, Counselors and Social Workers at the Paradisus Hotel in Rio Grande, Puerto Rico..

---May 10, 2006: Workshop Applied Statistics for Public Program Evaluation at the Graduate School of Public Administration, University of Puerto Rico.

**---Areas prepared to teach and work:**

Experimental & Quasi Experimental Designs; Statistical Analysis for the Social Sciences; Comparative Politics & International Relations; Human Behavior & Organizational Theory/Practice; Public Management & Administration Theory/Practice; Research Methods & Quantitative-Qualitative Analysis; Introduction to Political Theory; American & Puerto Rican Government; Social Statistics & Survey Analysis; Public Policy Analysis & Evaluation Research; Public Relations; Mass Political Behavior Analysis (Political Parties, Propaganda Studies & Electoral Behavior); Political Culture and Socialization; Total Quality Management & Program Evaluation.

**2003-2006: Recent Publications, Research Reports, Research Proposals:**

- 1- La Estadística: Herramienta de Análisis y Acción en la Administración Pública (Statistics: An Action and Analysis Tool in Public Administration) Writing Process 2006-07.
- 2- Política Fiscal Federal en Puerto Rico: Modelo Correlacional de Consecuencias Electorales (Federal Fiscal Policy in Puerto Rico: A Correlational Model) In Press 2006-07. Revista de Administración Pública.
- 3- January 2006: Propuesta para Proveer Asistencia, Análisis y Adiestramiento Técnico al Programa de Escuelas y Comunidades Seguras Libres de Drogas y Armas, Título IV – A (“Drug Free”), a la Sección 4114 PRIDE LEA, a Los Proveedores de Servicios de las Escuelas Privadas y a los Proyectos del Gobernador de Puerto Rico. (Proposal for Educational Research & Program Evaluation).
- 4- January 2006: Propuesta de Evaluación Externa Título I, Parte B, Subparte 3, Sección 1231 Programa *Even Start Family Literacy William F. Goodling*. (Proposal for Educational Research & Program Evaluation).
- 5- January 2006: Propuesta de Servicios de Evaluación Externa Programa de Educación de Adultos 2005-2006 Ley Título II Acta de Inversión en la Fuerza Trabajadora (WIA) Secretaría Auxiliar de

Servicios Educativos a la Comunidad. Departamento de Educación de Puerto Rico. (Proposal for Educational Research & Program Evaluation).

6- PRIMERA EVALUACION DEL PROGRAMA U.M.I.R.S DEL PROGRAMA TITULO IV PARTE A (Dec. 2005) ( First Program Evaluation of the Title IV Part A Uniform Management Information & Reporting System of the Education Department of Puerto Rico).

7- PROPUESTA DE PROGRAMA RADIAL (Summer2003 Proposal for a radio program at the University Radio Station). It was denied by the Board of the Radio Station – there was a similar program already in process).