



¿Tenemos realmente una universidad de calidad? Una evaluación cualitativa a partir del Análisis IPA segmentado.

Antonio Rial Boubeta, Alba Grobas Farto, Teresa Braña Tobio y Jesús Varela Mallou
Universidad de Santiago de Compostela

RESUMEN

En un entorno en el que el sector terciario ha cobrado una enorme importancia a nivel socioeconómico, la utilización de herramientas como el IPA (Importance-Performance Analysis) para el análisis de la calidad de un servicio se ha extendido de forma notable en los últimos años. Su aplicación en diferentes campos ha servido para evidenciar también algunos de sus problemas y/o limitaciones, uno de ellos relacionado con la recogida de datos. En este trabajo se propone la utilización de información de tipo cualitativo, lo cual hace que la recogida de datos sea más rápida e intuitiva. Como consecuencia, se abren nuevas posibilidades de utilización del IPA, sobre todo en el contexto habitual de la metodología de encuesta, donde las limitaciones en términos de tiempo y de longitud del cuestionario suelen ser difíciles de salvar. Los resultados obtenidos tienen también interés en el contexto de la gestión universitaria, en la medida en que permite hacer un diagnóstico estratégico del funcionamiento de la enseñanza superior, a partir de las valoraciones de los diferentes sectores que constituyen la comunidad universitaria: (1) estudiantes, (2) docentes e investigadores y (3) personal de administración y servicios.

Palabras clave: calidad, gestión universitaria, IPA, encuesta.

ABSTRACT

In a world where the tertiary sector has a weight so important to the economy, the use of a tool like IPA (Importance-Performance Analysis) for quality analysis was seriously expanded. Its application in different fields has served to make evident some of its problems and limitations, one of them specially linked with data research. This paper proposes the use of qualitative information, whose utilization makes the research faster and more intuitive. As a consequence, new possibilities for using IPA are opened, especially in common surveys' context, where time and length limitations related to questionnaire are difficult to avoid. The results obtained have to make a strategic performance's diagnostic of University of Santiago de Compostela from the assessments of its three sectors: (1) students, (2) teachers and (3) administration and service personnel.

Keywords: quality, university management, IPA, survey.

Contacto:
Jesús Varela
Facultad de Psicología. Universidad de Santiago de Compostela.
Campus Sur.
Email: jesus.varela.mallou@usc.es.



1.- Introducción

La estructura social y económica de los países desarrollados ha ido cambiando paulatinamente hacia un sistema en el que las exigencias de los consumidores y usuarios son cada vez mayores. Como consecuencia, la búsqueda de tecnologías y sistemas que permitan una gestión cada vez más eficaz de los servicios se ha convertido en una cuestión prioritaria (Martínez-Tur, Peiró y Ramos, 2001; Reeves y Bednar, 1994; Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993). En este sentido, uno de los tópicos que ha acaparado un mayor protagonismo en la literatura es el de la calidad.

La tradición investigadora en el ámbito de la calidad ha hecho que inicialmente los esfuerzos se basasen en el estudio de la calidad de bienes de consumo (Sylvander, 1996; Caldentey y Gómez, 1996; Gómez y Caldentey, 1999), siendo definida por lo general en términos de “ajuste a un conjunto de especificaciones”. A medida que el sector terciario fue cobrando fuerza, la conceptualización y medida de la calidad ha ido incorporando el análisis de las actitudes y percepciones de los usuarios, aproximándose cada vez más a la “satisfacción de las expectativas” de éstos (Grönroos, 1984; Martínez-Tur, Zurriaga, Luque y Moliner, 2005; Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985, 1988).

A pesar de la amplia variedad de definiciones y conceptualizaciones de la calidad del servicio, éste sigue siendo un tema controvertido y, de hecho, no resulta fácil encontrar a día de hoy una definición aceptada universalmente. Precisamente por ello, obtener una medida fiable y válida de la calidad percibida, o incluso de la satisfacción de los usuarios, sigue sin ser una tarea fácil a la que se enfrentan las organizaciones (Varela, Rial y García, 2003). Se han planteado diferentes alternativas o procedimientos, desde las primeras mediciones realizadas a través de la fijación de estándares y criterios y la posterior comprobación de su cumplimiento (como es el caso del sistema de Normas ISO), hasta el desarrollo de escalas para evaluar la calidad percibida (como es el caso de las conocidas escalas SERVQUAL - Parasuraman et al., 1988- y SERVPERFORM -Cronin y Taylor, 1992,1994). Más allá de la amplia literatura suscitada, lo cierto es que a nivel aplicado los profesionales han echado de menos durante mucho tiempo procedimientos realmente integradores y fácilmente interpretables, capaces de facilitar un diagnóstico intuitivo de la calidad del servicio y orientar adecuadamente la gestión.

Una de las soluciones que ha alcanzado mayor popularidad, debido precisamente a su gran poder explicativo y su claridad, es el Análisis de Importancia-Valoración (Importance-Performance Analysis, IPA), desarrollado originalmente por Martilla y James (1977). A través de un sencillo gráfico el IPA permite conocer cuáles son los puntos fuertes y las áreas a mejorar de un servicio, poniendo en relación la importancia que los usuarios otorgan a cada uno de los atributos que lo componen y la valoración o performance atribuida a cada uno de ellos. El gráfico de cuatro cuadrantes resultante permite evaluar de manera intuitiva el servicio en cuestión, identificando áreas prioritarias que se traducen en recomendaciones concretas para la gestión (Fig. 1).

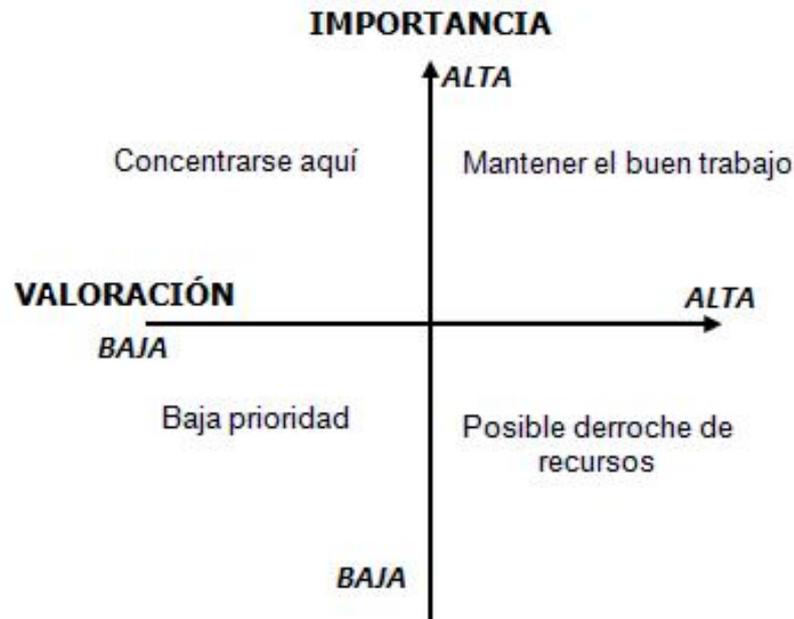


Figura 1. Representación clásica del IPA (Martilla y James, 1977).

Pese a las potencialidades del IPA diferentes trabajos han evidenciado que no está exento de críticas y limitaciones (Abalo, Varela y Rial, 2006; Abalo, Varela y Manzano, 2007; Bacon, 2003, Oh, 2001; Picón, Varela y Braña, 2011). Un primer inconveniente o elemento “polémico” tiene que ver con la ubicación de los ejes en la representación gráfica. En la figura 2 se resume cómo ha ido evolucionando la representación del IPA, para tratar de salvar los inconvenientes planteados.

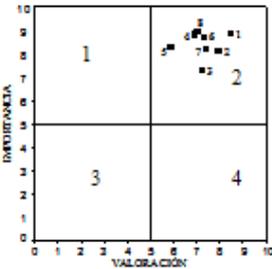
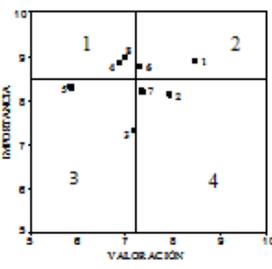
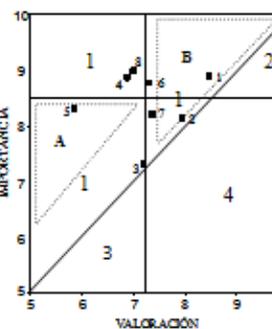
Representación Gráfica	Características
 <p data-bbox="229 719 512 745">Martilla y James (1977)</p>	<p data-bbox="619 427 1366 483">Los ejes se cruzan en el punto medio de ambas escalas (por ejemplo en el punto 5 cuando la escala es sobre 10).</p> <p data-bbox="619 506 799 533">LIMITACIONES:</p> <ul data-bbox="635 535 1366 730" style="list-style-type: none"> - La mayoría de los atributos quedan situados en el segundo cuadrante (Mantener el buen trabajo) debido a que la mayor parte de ellos tienen al menos una importancia moderada. - Poco poder discriminativo. - Poca utilidad en términos de gestión. - Proporciona información contradictoria al no tener en cuenta la diferencia entre la importancia y la valoración.
 <p data-bbox="229 1066 576 1189">Martilla y James (1977), Alberty y Mihalik (1989), Hollenhorst, Olson y Fortney (1992)</p>	<p data-bbox="619 775 1366 864">Los ejes se cruzan en la media empírica para cada una de las dimensiones, para el estudio en cuestión, de esta forma se consigue un mayor poder discriminativo y una distribución más equitativa.</p> <p data-bbox="619 887 799 913">LIMITACIONES:</p> <ul data-bbox="635 916 1366 1133" style="list-style-type: none"> - Continúa sin aportar datos sobre la diferencia entre la importancia y la valoración que recibe cada atributo, por lo que se pierde una información importante tanto en lo referente al poder discriminativo de la herramienta como a la posterior gestión de posibles estrategias enfocadas a la mejora. - En un contexto basado en la mejora continua, se pasa por alto que (en mayor o menor medida) la mayoría de los atributos son susceptibles de mejora.
 <p data-bbox="229 1559 448 1581">Ábalo et al. (2006)</p>	<p data-bbox="619 1196 1366 1308">Incluye una diagonal que representa aquellos casos en que no existe diferencia o “<i>discrepancia</i>” (Sethna, 1982) entre la importancia y las valoraciones realizadas, de modo que la distancia respecto a esta línea indica el nivel de satisfacción/insatisfacción del usuario.</p> <p data-bbox="619 1310 1366 1447">En esta representación, todos aquellos elementos que están sobre la diagonal se corresponden con el cuadrante 1 de la representación clásica (áreas que deben mejorarse), mientras que, como se ve en la figura de la izquierda, los otros tres cuadrantes clásicos se distribuirán por debajo de la diagonal.</p> <p data-bbox="619 1469 1366 1581"><i>Ej. Los elementos situados tanto en A como en B, deben ser interpretados como insatisfactorios a ojos del consumidor, por lo que no deben considerarse como de “Baja Prioridad” o Mantener el Buen Trabajo”, respectivamente.</i></p>

Figura 2. Evolución gráfica del IPA.

Un segundo elemento de controversia tiene que ver con la medida de las dos dimensiones que dan nombre a la técnica. Inicialmente tanto la “Valoración” o “Performance”, como la “Importancia” eran evaluadas mediante la utilización de una escala tipo Likert de 5, 7 o incluso 10 puntos. Ello solía derivar en una tarea larga y confusa para los sujetos (al tener que responder dos veces a un mismo reactivo) y en una escasa capacidad discriminativa a nivel gráfico, ya que en ocasiones casi todos los elementos del servicio (sobre todo si son de carácter público) resultaban importantes y bien valorados por el usuario (Rial y Varela, 2010). Este inconveniente fue considerado de manera especial por los investigadores en el caso de la Importancia, planteando como alternativa la utilización de



medidas de tipo indirecto, como por ejemplo los coeficientes de regresión que se obtienen del análisis de la relación con la satisfacción global (Neslin, 1981; Taylor, 1997; Wittink y Bayer, 1994). Trabajos como el de Abalo, Varela y Manzano (2007) sugieren, por su parte, obtener una medida ordinal de la Importancia, solicitando al entrevistado que ordene los diferentes atributos en función de la relevancia o prioridad que éste le conceda. Los datos ordinales obtenidos son posteriormente transformados mediante un algoritmo elaborado por los propios autores, que proporciona la métrica necesaria para su representación en el gráfico IPA junto a la Valoración.

Un tercer elemento de controversia tiene que ver con la selección de los atributos y la supuesta validez de los mismos (Martilla y James, 1977; Abalo, Varela y Rial, 2006), ya que de ello va a depender la eficacia del IPA como herramienta de gestión. En ese sentido, un buen conocimiento del mercado objeto de estudio y la utilización de estrategias cualitativas de apoyo (como el trabajo con expertos y usuarios) resulta imprescindible.

Pero más allá de las limitaciones técnicas que lo rodean, lo cierto es que debido a su sencillez de manejo y la utilidad demostrada en diferentes contextos y tipos de organizaciones, el IPA ha terminado por implantarse en áreas muy diversas: la gestión sanitaria (Dolinsky, 1991; Dolinsky y Caputo, 1991; Yavas y Shemwell, 2001; Ábalo, 2006), el ámbito industrial (Hansen y Bush, 1999; Matzler, Bailom, Heiterhuber, Renzl y Pichler, 2004; Tzeng y Chang, 2011), la gestión turística (Hudson, Hudson y Miller, 2004; Murdy y Pike, 2012; Picón, Varela, Rial y García, 2001; Ferreira y Veloso, 2011), la gestión deportiva y de ocio (Tarrant y Smith, 2002; Rial, Rial, Varela y Real, 2008) y también en el ámbito educativo (Nale, Raunch, Wathen y Barr, 2000; Pike y Larkin, 2005).

En concreto, la preocupación por la calidad en el ámbito de la educación superior o universitaria se ha visto reflejado en numerosos trabajos, tanto en el contexto español (Abascal y González, 2002; Apodaca y Lobato, 1997; Arranz, 2007; Buela, Bermúdez, Sierra, Quevedo y Castro, 2009; Buela, Bermúdez, Sierra, Quevedo, Castro y Guillén, 2010; García, Dapia, Amblàs, Bugada y Roca, 2009; González, 2006; Musi, Olivas y Buela, 2009; Tirado et. al., 2004), como en el contexto europeo (Campbell y Van der Wende, 2000; Gynnild, 2007; Harvey y Newton, 2004; Oldfield y Baron, 2000; Van der Wende y Westerheijden, 2001).

La propia conceptualización de la calidad en el ámbito universitario ha sido objeto de polémica, otorgándosele diferentes significados. El Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades (PNECU) (Consejo de universidades, 1998), distingue precisamente dos conceptualizaciones diferentes, dependiendo de si se opta por una aproximación intrínseca o extrínseca de la misma. De la combinación de ambas perspectivas ha surgido un importante número de dimensiones a partir de las cuales es posible analizar la calidad de la universidad (Arranz, 2007; Varela y López, 2000). Más aun, desde los modernos modelos de Excelencia (como es el caso del Modelo EFQM), una universidad de calidad sería aquella que es capaz de satisfacer plenamente a los grupos de interés de la organización, creando un valor sostenido para el cliente y ejerciendo un liderazgo coherente e inspirador.

Desde un punto de vista técnico o metodológico, el estudio de la calidad en la enseñanza superior ha compartido buena parte de las dificultades y limitaciones encontradas en otros contextos. Por lo general la mayoría de los investigadores han optado por abordar la evaluación de la calidad mediante la elaboración de diferentes escalas ad hoc (González, 2006; Tirado, Oinski, Rodríguez y Mira, 2004), o bien por la adaptación de escalas ya existentes, como es el caso del SERVPERF o el HEDPERF (Abdullah, 2006; Olfield y Baron, 2000). En ocasiones las evaluaciones realizadas presentan deficiencias a nivel psicométrico, resultan poco parsimoniosas o son demasiado específicas, al centrarse únicamente en la



evaluación de la docencia, o en la opinión de segmentos concretos de forma exclusiva. Por otra parte, más allá de la evaluación realizada, los resultados suelen proporcionar un perfil estático de la calidad, que no siempre se traduce en una gestión estratégica de la misma, más eficaz, eficiente y estrechamente vinculada con las necesidades de los diferentes sectores que componen la comunidad universitaria.

En ese sentido la utilización del IPA debe facilitar un diagnóstico integral, incorporando a la gestión el punto de vista tanto de los profesores e investigadores (PDI), como de los alumnos, o del propio personal de administración y de servicios (PAS). Ello va a permitir comparar la visión que cada estamento tiene sobre el funcionamiento de la universidad y detectar además áreas prioritarias de actuación, ayudando a articular soluciones compartidas.

En definitiva, el objetivo de este trabajo es doble: (a) por un lado, se pretende contribuir a la mejora de la enseñanza superior y del funcionamiento de las universidades, a partir de un diagnóstico integral (incorporando las percepciones de diferentes sectores); y, (b) por otro lado, se pretende explorar el funcionamiento de una versión relativamente novedosa del IPA, recurriendo a un procedimiento de recogida de datos más sencillo, si cabe, que las propuestas precedentes.

2.- Método

2.1.- Participantes

La muestra utilizada estuvo compuesta por un total de 550 individuos (250 estudiantes, 200 PDI y 100 PAS), todos ellos vinculados a la Universidad de Santiago de Compostela (USC). A pesar de que la selección de los participantes no fue aleatoria (dado el carácter exploratorio de este trabajo), para alcanzar el mayor grado de validez externa posible se establecieron cuotas en función del centro, la categoría profesional o el campus (Santiago/Lugo), de acuerdo a los datos poblacionales proporcionados por el propio rectorado.

La submuestra de PDI estuvo compuesta por 110 hombres y 90 mujeres, con edades comprendidas entre los 25 y los 75 años (media=47,82; $S_x=9,82$). De ellos 146 eran funcionarios (titulares o catedráticos) y los 54 restantes personal contratado.

La submuestra de PAS estuvo compuesta por 70 mujeres y 30 hombres, con edades comprendidas entre los 24 y los 62 años (media=43,60; $S_x=8,67$). De ellos 35 eran administrativos, 17 personal de gestión, 13 personal de biblioteca, 8 técnicos de nuevas tecnologías, 7 conserjes, 5 jefes de servicio y el resto técnicos de índole diversa.

Por último, la submuestra de estudiantes estuvo compuesta por 164 mujeres y 86 hombres, con edades comprendidas entre los 18 y los 37 años (media=21,92; $S_x=2,88$). De ellos el 16,7% estudiaban en primer curso, el 20,4% segundo, el 29% tercero, el 11,8% cuarto y el 22% restante quinto o sexto curso. Además el 19,9% realizaban estudios del área de Ciencias de la Salud, el 12,6% de Ciencias Experimentales, el 47,2% de Ciencias Sociales y Jurídicas, el 10,2% de disciplinas Técnicas y el 10,2% restante de Humanidades.

2.2.- Procedimiento

Siguiendo las indicaciones de Martilla y James (1977), se realizó una revisión de la bibliografía sobre calidad en el ámbito de la educación superior para identificar los atributos relevantes del servicio (Angell, Heffernan y Megicks, 2008; Cook, 1997; Ford, Joseph y Joseph, 1999; Jain y Sinha, 2010; Lagrosen, Seyyed-Hashemi y Leitner, 2004; Owlia y



Aspinwall, 1996; Singh, Grover y Kumar, 2008; Soutar y McNeil, 1996). Como consecuencia, se elaboró una lista de 13 atributos que abarcan desde la calidad docente hasta las infraestructuras y equipamientos, pasando por elementos como la oferta de servicios o la capacidad de autofinanciación. En la tabla 1 se recoge los 13 reactivos utilizados.

De manera complementaria, en el cuestionario se incluyeron dos preguntas abiertas (cuyas respuestas fueron categorizadas a posteriori) relacionadas con la calidad de la universidad (“¿Qué elementos debe tener una universidad de calidad?”) y con sus funciones (“¿Cuáles son las principales funciones que a su juicio debe cumplir una universidad?”). La inclusión de ambas preguntas y el posterior análisis de las respuestas de los sujetos habrían de servir para confirmar la “validez” o adecuada selección de la lista de atributos a utilizar en el IPA.

**Atributos o elementos relevantes para la evaluación de la calidad en
la universidad**

1. Calidad docente
 2. Investigación e innovación
 3. Formación del profesorado
 4. Infraestructuras y equipamientos
 5. Capacidad de autofinanciamiento
 6. Oferta de Prácticum en empresas e instituciones
 7. Oferta de becas y ayudas a la comunidad universitaria
 8. Eficiencia en la gestión administrativa
 9. Oferta de formación continua
 10. Proyección hacia el exterior
 11. Oferta académica de Grado y Posgrado
 12. Producción científica
 13. Oferta de servicios
-

Tabla 1. Atributos o elementos seleccionados como relevantes para la evaluación de la calidad en el ámbito universitario.

Para la recogida de datos se utilizó una versión cualitativa del IPA, solicitando a los entrevistados que, de los 13 atributos seleccionados, mencionasen los tres que consideraban, en su opinión, más relevantes en el contexto universitario. A continuación se les pedía que mencionasen cuáles eran los tres elementos que, a su juicio, estaban funcionando mejor en su universidad.

Los datos fueron recogidos mediante una entrevista personal, realizada en el propio campus universitario por cinco entrevistadores formados debidamente y con experiencia previa en la realización de este tipo de estudios. La duración de cada entrevista no sobrepasaba los 15 minutos y la participación fue totalmente voluntaria. En todo momento se trató de preservar además el anonimato de las respuestas, ya que no se solicitaba información de tipo identificativo.



2.3.- Análisis de datos

Los datos fueron analizados únicamente a nivel descriptivo, recogiendo para cada uno de los tres segmentos de interés los porcentajes de respuesta de las dos preguntas abiertas, así como los niveles de importancia, valoración y discrepancia media para cada atributo. Seguidamente, los datos de importancia y la valoración fueron representados gráficamente siguiendo la propuesta de Abalo, Varela y Rial (2006), posicionando los ejes sobre los promedios empíricos obtenidos.

3.- Resultados

En primer lugar, la tabla 2 recoge las respuestas espontáneas de los entrevistados, cuando se les pregunta de forma abierta acerca de las principales funciones que a su juicio debe cumplir una universidad y sobre los elementos que debe tener una universidad de calidad.

Principales funciones de la universidad					
PDI		PAS		Estudiantes	
1	Investigar/Innovar	65%	Investigar/Innovar	62%	Capacitar profesionales 49%
2	Docencia/Enseñar	57%	Docencia/Enseñar	46%	Formar/Educar 42%
3	Formar/Educar	33%	Formar/Educar	44%	Docencia/Enseñar 26%
4	Capacitar profesionales	22%	Capacitar profesionales	25%	Investigar/Innovar 23%
5	Transferir conocimientos	20%	Transferir conocimientos	9%	Calidad (gestión, servicios, etc.) 10%
Elementos que debe tener una universidad de calidad					
PDI		PAS		Estudiantes	
1	Infraestructuras y equipamientos	39%	Infraestructuras y equipamientos	35%	Formación del profesorado 52%
2	Formación del profesorado	34%	Calidad docente	29%	Infraestructuras y equipamientos 52%
3	Investigación, innovación	31%	Formación del profesorado	27%	Calidad docente 23%
4	Calidad docente	25%	Investigación e innovación	26%	Prácticas e inserción laboral 22%
5	Solvencia económica	22%	Cualificación y motivación	19%	Oferta de servicios 11%

Tabla 2. Respuestas espontáneas de los sujetos a las preguntas abiertas.

Como se puede observar, las principales funciones que se espera de la universidad son compartidas mayoritariamente por los tres segmentos, si bien el peso relativo de cada una varía ligeramente entre unos y otros. En general los entrevistados consideran que investigar e innovar, enseñar conocimientos, capacitar a los alumnos como profesionales, formar y educar personas y transferir conocimientos a la sociedad son los cinco grandes cometidos que debe cumplir una universidad. Los aspectos “clave” en los que reside la calidad para los tres sectores son fundamentalmente: las infraestructuras y equipamientos, la calidad docente y la formación del profesorado. Analizando las respuestas a estas dos preguntas abiertas se puede



constatar que los atributos o reactivos seleccionados para el IPA resultan en cierto modo “acertados”, en la medida en que son precisamente los más mencionados de forma espontánea por los entrevistados. La tabla 3 recoge los porcentajes de mención tras preguntar (ahora ya sobre la lista de 13 elementos seleccionados) por aquellos que consideraban más importantes y que eran mejor valorados. Se informa también de la Discrepancia obtenida en cada caso.

Profesores e investigadores (PDI)			
	Valoración	Import.	Discrep.
Calidad docente	26	83	-57
Investigación e innovación	27	73	-46
Formación del profesorado	16,5	29	-12,5
Infraestructuras y equipamientos	20	29,5	-9,5
Capacidad de autofinanciamiento	2	8,5	-6,5
Oferta de Prácticum	5,5	9,5	-4
Oferta de becas y ayudas	9,5	10	-0,5
Gestión administrativa	18	6	+12
Oferta de formación continua	19,5	7	+12,5
Proyección hacia el exterior	23	6	+17
Oferta académica	36,5	12	+24,5
Producción científica	44,5	18,5	+26
Oferta de servicios	43,5	6,5	+37
Personal administrativo y de servicios (PAS)			
	Valoración	Import.	Discrep.
Calidad docente	14,6	69,9	-55,3
Infraestructuras y equipamientos	8,7	40,8	-32,1
Investigación e innovación	30,1	49,5	-19,4
Capacidad de autofinanciamiento	0	16,5	-16,5
Formación del profesorado	7,8	21,4	-13,6
Oferta de formación continua	2,9	9,7	-6,8
Oferta de Prácticum	5,8	6,8	+1
Oferta de becas y ayudas	15,5	10,7	+4,8
Producción científica	29,1	20,4	+8,7
Proyección hacia el exterior	23,3	2,9	+20,4
Oferta académica	33	11,7	+21,3
Gestión administrativa	47,6	20,4	+27,2
Oferta de servicios	62,1	13,6	+48,5
Estudiantes			
	Valoración	Import.	Discrep.
Calidad docente	16,7	69,9	-53,2
Formación del profesorado	13,8	31,7	-17,9
Oferta del Prácticum	9,8	26	-16,2
Investigación e innovación	30,5	43,1	-12,6
Oferta de becas y ayudas	22,8	35	-12,2
Infraestructura y equipamientos	23,6	29,7	-6,1
Capacidad de autofinanciamiento	4,5	5,7	-1,2
Proyección hacia el exterior	21,1	17,5	+3,6
Oferta de formación continua	18,3	8,9	+9,4
Producción científica	20,7	8,5	+12,5
Gestión administrativa	24	5,3	+18,7
Oferta académica	33,7	12,6	+21,1
Oferta de servicios	53,7	6,5	+51,2

Tabla 3. Porcentajes de mención respecto a la Valoración e Importancia de los diferentes elementos y Discrepancia entre ambas.



En el caso del PDI los elementos mejor valorados fueron la producción científica, la oferta de servicios y la oferta académica de Grado y Posgrado. Las áreas seleccionadas como más importantes fueron la calidad docente y la investigación e innovación. Las diferencias o discrepancias resultantes se muestran en la figura 3. Estas discrepancias resultan positivas especialmente en el caso de la oferta de servicios, la producción científica y la oferta académica, lo que revela la buena consideración que profesores e investigadores tienen del desempeño alcanzado a este nivel. Por su parte, las mayores discrepancias negativas se obtienen sobre todo en la calidad docente y en la investigación e innovación. Como consecuencia, en el gráfico IPA (figura 4) ambos elementos aparecen posicionados a una mayor distancia de la diagonal, reflejando una mayor insatisfacción entre el PDI. Otros elementos, como es el caso de la gestión, las becas y ayudas, el practicum o la capacidad de autofinanciamiento, se sitúan próximos a la diagonal, lo que denota que la labor realizada está, en cierta medida, a la altura de sus expectativas. Por último, elementos como la producción científica, la oferta académica y la oferta de servicios se sitúan por debajo de la diagonal, muy próximos a la zona etiquetada como “Mantener el buen trabajo”.

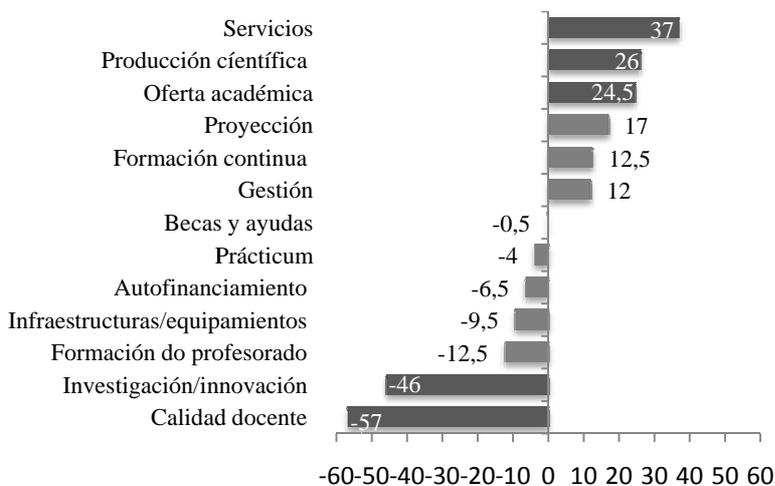


Figura 3. Discrepancias percibidas por el PDI.

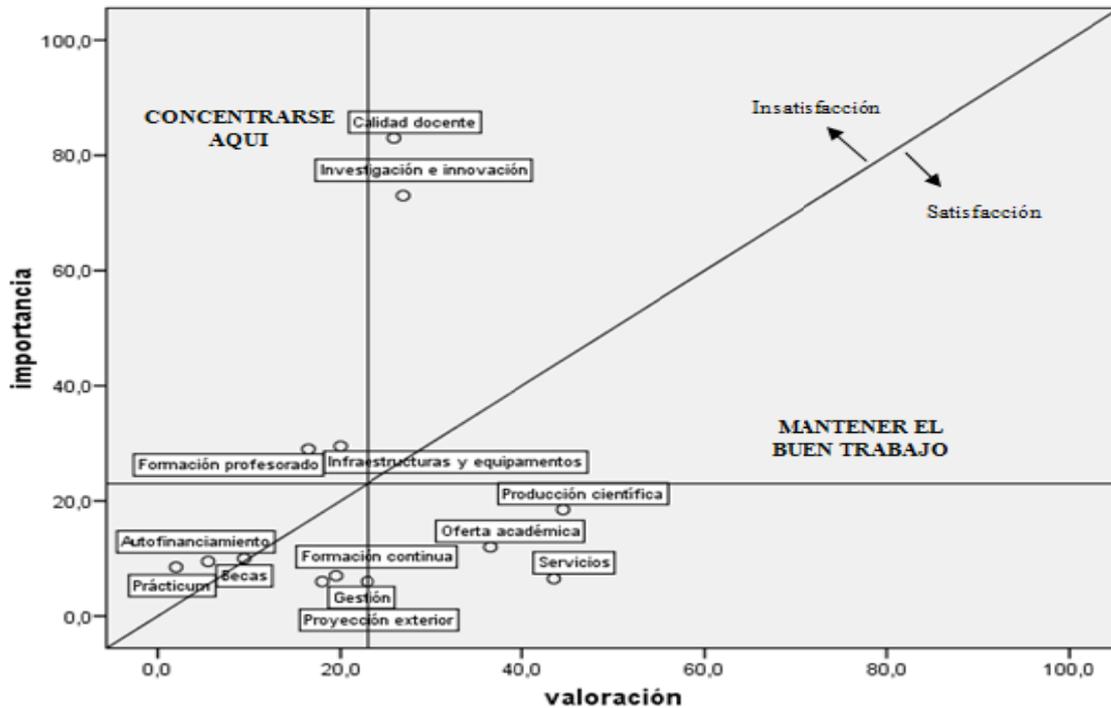


Figura 4. Representación gráfica IPA para el PDI.

En cuanto a los resultados para el PAS (figuras 5 y 6), los tres elementos que muestran una mayor discrepancia negativa son también la calidad docente, seguido en este caso de las infraestructuras y equipamientos y, de nuevo, la investigación e innovación, áreas prioritarias para este sector y sobre las que habría que concentrar los esfuerzos. Por el contrario, la oferta de servicios, la gestión, la oferta académica y la proyección hacia el exterior son los elementos que presentan una mayor discrepancia positiva y, por lo tanto, que estarían generando un mayor grado de satisfacción.

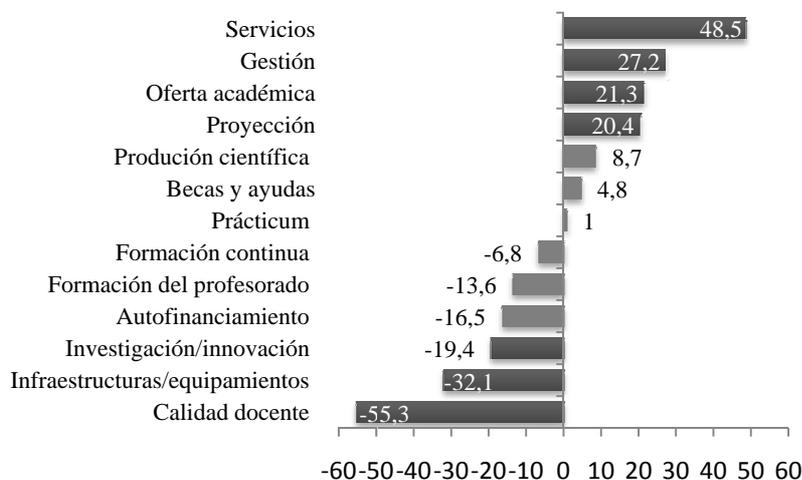


Figura 5. Discrepancias percibidas por el PAS.

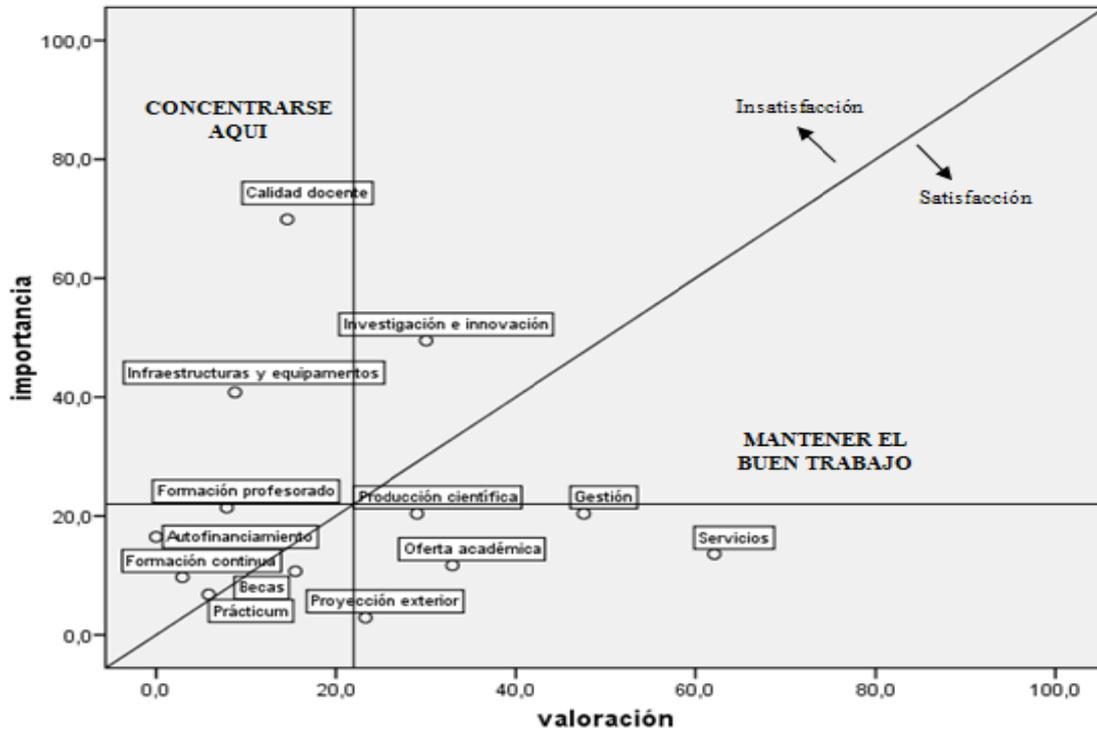


Figura 6. Representación gráfica IPA para el PAS.

Por último, los resultados obtenidos con los estudiantes (figuras 7 y 8) muestran que para éstos resulta prioritario concentrarse en mejorar la calidad docente, la formación del profesorado y el practicum. Por su parte, los elementos en los que convendría mantener el buen trabajo serían la oferta de servicios y la oferta académica.

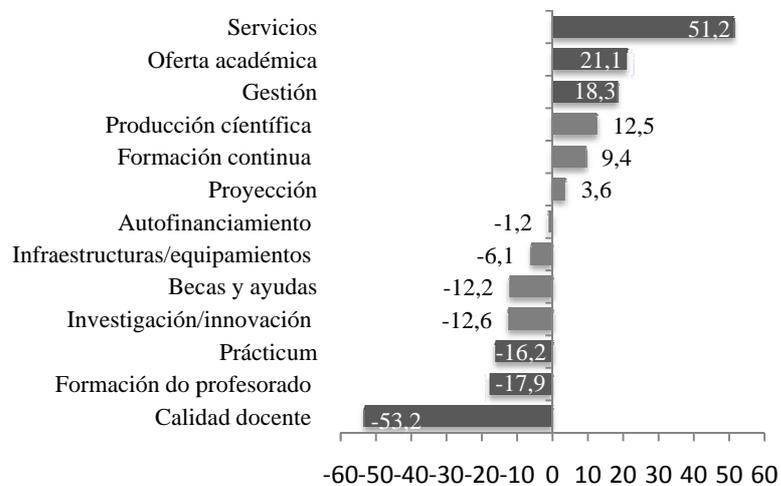


Figura 7. Discrepancias percibidas por los estudiantes.

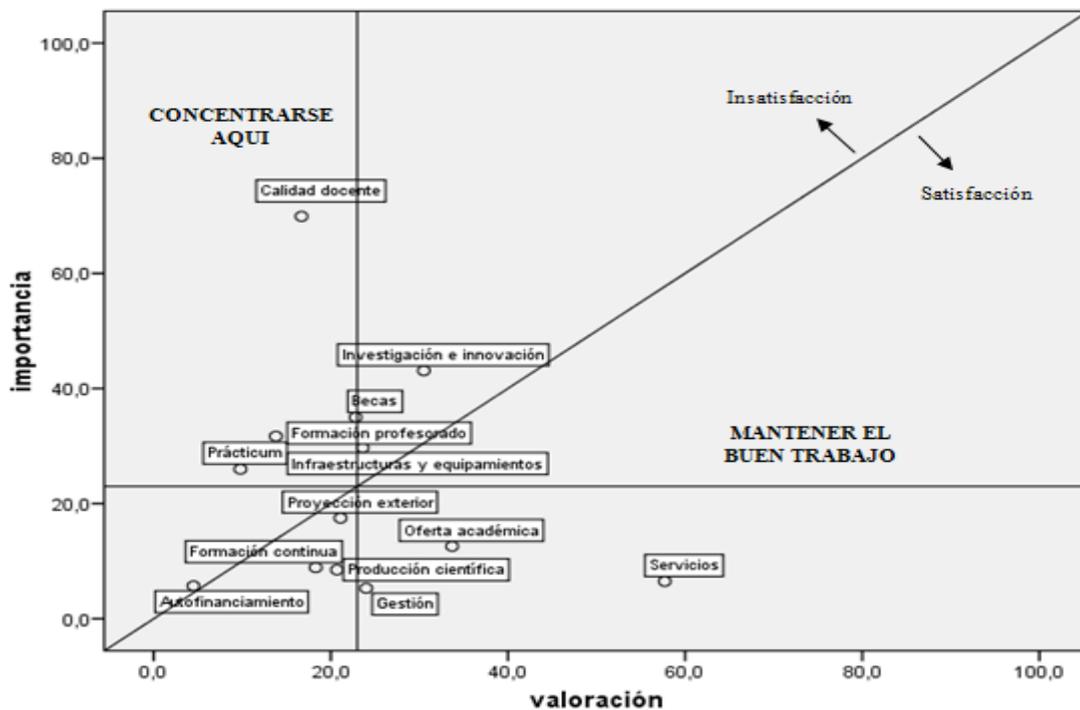


Figura 8. Representación gráfica IPA para los estudiantes.

4. – Discusión y conclusiones

La preocupación por la calidad ha ido adquiriendo cada vez más relevancia en una sociedad en la que el sector terciario desempeña un papel decisivo. El ámbito de la enseñanza superior no es ajeno a esta preocupación, por lo que las instituciones tanto públicas como privadas no han tenido más remedio que poner en marcha acciones específicas para incorporar la medida de la calidad percibida a su gestión. Más allá de las diferentes adaptaciones y escalas desarrolladas, la gestión de la calidad pasa en buena medida por la capacidad de las organizaciones para diagnosticar adecuadamente el funcionamiento de sus servicios, tomando siempre como referencia las percepciones de los diferentes sectores o segmentos de interés. Tanto la literatura, como la experiencia de los profesionales avalan el uso del IPA como una herramienta de enorme potencial a este nivel. A pesar de la variedad de campos en los que ha sido utilizado, a día de hoy persisten todavía algunos problemas que limitan su aplicación. Uno de ellos tiene que ver con la recogida de datos, ya que por lo general a los entrevistados se les pide que informen en una escala Likert del grado de importancia que conceden a una lista de elementos y, a continuación, que valoren de nuevo (uno a uno) el funcionamiento de éstos. Este procedimiento de recogida de datos deriva, con frecuencia, en una tarea larga y cansada para los sujetos y en una representación gráfica de escaso poder discriminativo y, por ende, de reducido valor para la gestión.

En el presente trabajo se ha intentado explorar el funcionamiento de una estrategia alternativa a las habituales que, por otra parte, resulta más simple e intuitiva para los entrevistados. En concreto, se ha probado un procedimiento cualitativo, en el que se solicita a los sujetos que mencionen de una lista de elementos extraídos de la literatura (y validados en



el propio trabajo), los tres que consideren más importantes y los tres que a su juicio están funcionando mejor. Los resultados obtenidos poseen interés desde el punto de vista metodológico, constatándose que la recogida de la información resulta más rápida y sencilla (ya que no es necesario que los entrevistados valoren o puntúen todos y cada uno de los reactivos propuestos), sin que por ello parezca perderse capacidad discriminativa a nivel gráfico. Como consecuencia, este nuevo procedimiento constituye una alternativa interesante a los procedimientos utilizados con anterioridad (Abalo et al., 2006; Martilla y James, 1977; Neslin, 1981; Oh, 2001; Pike y Larkin, 2005; Rial et al., 2008). Se abren con ello nuevas posibilidades de utilización del IPA, sobre todo en el contexto habitual de las encuestas, donde las limitaciones en términos de tiempo y de longitud del cuestionario son difíciles de salvar. Por otra parte, la incorporación de preguntas abiertas en el propio cuestionario permite obtener datos con los que calibrar la correcta selección de los atributos o elementos utilizados.

Finalmente, desde el punto de vista aplicado, la realización de este estudio permite disponer de un diagnóstico del funcionamiento de una universidad, integrando el punto de vista y las prioridades de los diferentes sectores que la conforman. Los tres segmentos estudiados (PDI, PAS y estudiantes) coinciden al señalar la calidad docente, la capacidad de investigación e innovación, la formación del profesorado y las infraestructuras y equipamientos como las áreas a las que se debería prestar una mayor atención y, por tanto, sobre las que se deben centrar los esfuerzos de mejora. La aplicación del IPA ha permitido además identificar aquellos que podrían considerarse los principales puntos fuertes o valores de la USC, compartidos por el conjunto de sus miembros: la oferta de servicios, la oferta académica y la producción científica. Al mismo tiempo, se han podido detectar algunas prioridades o demandas de carácter sectorial (como es el caso del Practicum para los estudiantes, o de la Investigación e Innovación para el PDI). Este tipo de análisis constituye, sin duda, una herramienta de notable utilidad para la gestión universitaria, proporcionando información estratégica, que favorece la optimización de los recursos disponibles y la mejora continua.

5.- Referencias

- Ábalo, J., Varela, J. y Rial, A. (2006). El análisis de importancia-valoración aplicado a la gestión de servicios. *Psicothema*, 18(4), 730-737.
- Abalo, J., Varela, J. y Manzano, V. (2007) Importance values for Importance-Performance Analysis: A formula for spreading out values derived from preference rankings. *Journal of Business Research*, 60, 115-121. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.1016/j.jbusres.2006.10.009>
- Abdullah, F. (2006). Measuring service quality in higher education: HEDPERF versus SERVPERF. *Marketing Intelligence y Planning*, 24, 31-47. doi: 10.1108/02634500610641543
- Alberty, S. y Mihalik, B. (1989). The use of Importance-Performance Analysis as an evaluative technique in adult education. *Evaluation Review*, 13(1), 33-44. doi: 10.1177/0193841X8901300103



- Angell, R.J., Heffernan, T.W. y Megicks, P. (2008). Service quality in postgraduate education. *Quality Assurance in Education*, 16, 236-254. doi: 10.1108/09684880810886259
- Apodaca, P. y Lobato, C. (1997). *Calidad en la Universidad. Orientación y evaluación*. Barcelona: Laertes.
- Arranz, P. (2007). *Los sistemas de garantía de calidad en la educación superior en España. Propuesta de un modelo de acreditación para las titulaciones de grado en empresa*. (Tesis doctoral). Universidad de Burgos. <http://hdl.handle.net/10259/78>
- Bacon, D. R. (2003). A comparison of approaches to importance-performance analysis. *International Journal of Marketing Research*, 45(1), 55-71.
- Buela, G., Bermúdez, M. P., Sierra, J. C., Quevedo, R. y Castro, A. (2010). Ranking de 2009 en investigación de las universidades públicas españolas. *Psicothema*, 22, 171-179.
- Buela, G., Bermúdez, M. P., Sierra, J. C., Quevedo, R., Castro, A. y Guillén, A. (2010). Ranking de 2010 en investigación de las universidades públicas españolas. *Psicothema*, 23, 527-536.
- Caldentey, P. y Gómez, A. C. (1996). Productos típicos, territorio y competitividad. *Agricultura y Sociedad*, 80-81, 57-82.
- Campbell, C. y Van der Wende, M. (2000). *International initiatives and trends in quality assurance for European higher education*. Helsinki: Monila. doi: 10.1080/13538320120098113
- Cook, M.J. (1997). A student perspective of service quality in education. *Total Quality Manage Business Excellence*, 8, 120-125. DOI:10.1080/14783363.2011.637803.
- Cronin, J. y Taylor, S. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56, 55-68. Recuperado de <http://www.jstor.org/stable/1252296>
- Cronin, J. y Taylor, S. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: reconciling performance-based a perceptions-minus-expectations measurement of service quality. *Journal of Marketing*, 58, 125-131. Recuperado de <http://www.jstor.org/stable/1252256>
- Dolinsky, A. L. (1991). Considering the competition in strategy development: an extension of importance-performance analysis. *Journal of Health Care Marketing*, 11(1), 31-36.
- Dolinsky, A. L. y Caputo, R. K. (1991). Adding a competitive dimension to importance-performance analysis: An application to traditional health care systems. *Health Care Marketing Quarterly*, 8, 61-79. doi: 10.1300/J026v08n03_03
- Ferreira, S.D. y Veloso, J.A. (2011). Análisis estratégico de la oferta turística portuguesa. *Estudios y perspectivas en turismo*, 20(5), 997-1008.



- Ford, J.B., Joseph M. y Joseph, B. (1999). Importance-performance analysis as a strategic tool for service marketers: The case of service quality perceptions of business students in New Zealand and the USA. *Journal of Service Marketing*, 13, 171-186. DOI: 10.1108/08876049910266068.
- García-Berro, E., Dapia, F., Amblàs, G., Bugada, G., y Roca, S. (2009). Estrategias e indicadores para la evaluación de la docencia en el marco del EEES. *Revista de Investigación en Educación*, 6, 142-152.
- Gómez, A. C. y Caldentey, P. (1999). Signos distintivos en productos agroalimentarios. *Distribución y consumo*, 44, 71-81.
- González, I. (2006). Dimensiones de evaluación de la calidad universitaria en el Espacio Europeo de Educación Superior. *Revista Electrónica de Investigación Psicoeducativa*, 4(3), 445-468. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10396/2262>
- González, F. y Abascal, E. (2002). Una metodología para el estudio de la valoración de las características de la universidad por los estudiantes universitarios. Aplicación con estudiantes de la Universidad Pública de Navarra. *Boletín de Estudios Económicos*, 57 (176), 247-264.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18 (4), 36-44. doi: 10.1108/EUM0000000004784
- Gynnild, V. (2007). Quality assurance reconsidered. A case of study. *Quality Higher Education*, 13(3), 263-273. doi: 10.1080/13538320701800167
- Hansen, E., y Bush, R. J. (1999). Understanding customer quality requirements. Model and application. *Industrial Marketing Management*, 2, 119-130. doi: 10.1016/S0019-8501(98)00007-8
- Harvey, L. y Newton, J. (2004). Transforming quality evaluation. *Quality in higher education*, 10(2), 149-165. doi: 10.1080/1353832042000230635
- Hollenhorst, S. J., Olson, D. y Fortney, R. (1992). Use of importance-performance analysis to evaluate state park cabins: the case of the West Virginia state park system. *Journal of Park and Recreation Administration*, 10(1), 1-11.
- Hudson, S., Hudson, P. y Miller, G. A. (2004). The measurement of service quality in the tour operating sector: A methodological comparison. *Journal of Travel Research*, 42(3), 305-313. doi: 10.1177/0047287503258839
- Jain, R., Sinha, G. y De, S. K. (2010). Service Quality in Higher Education: An Exploratory Study. *Asian Journal of Marketing*, 4, 144-154. doi: 10.3923/ajm.2010.144.154.
- Lagrosen, S., Seyyed-Hashemi R. y Leitner, M. (2004). Examination of the dimensions of quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, 12, 61-69. doi: 10.1108/09684880410536431.



- Martilla, J. A. y James, J. C. (1977). Importance-Performance analysis. *Journal of Marketing*, 41, 77-79. Recuperado de <http://www.jstor.org/stable/1250495>
- Martínez-Tur, V., Peiró, J. M. y Ramos, J. (2001). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente*. Madrid: Síntesis Editorial.
- Martínez-Tur, V., Zurriaga, R., Luque, O. y Moliner, C. (2005). Efecto modulador del tipo de segmento en la predicción de la satisfacción del consumidor. *Psicothema*, 17, 281-285.
- Matzler, K., Bailom, F., Hinterhuber, H. H, Renzl, B., y Pichler, J. (2004). The asymmetric relationship between attribute-level performance and overall customer satisfaction: A reconsideration of the importance-performance analysis. *Industrial Marketing Management*, 33(4), 271-277. doi: 10.1016/S0019-8501(03)00055-5
- Murdy, S. y Pike, S. (2012). Perceptions of visitor relationship marketing opportunities by destination marketers: An importance-performance analysis. *Tourism Management XXX*, 1-5. doi: 10.1016/j.tourman.2011.11.024
- Musi-Lechuga, B., Olivas-Ávila, J. A., y Buela, G. (2009). Producción científica de los programas de Doctorado en Psicología Clínica y de la Salud de España. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 9, 161-173.
- Nale, R. D., Rauch, D.A., Wathen, S. A., y Barr, P. B. (2000). An exploratory look at the use of importance-performance analysis as a curricular assessment tool in a school of business. *Journal of Workplace Learning*, 12 (4), 139-145. doi: 10.1108/13665620010332048
- Neslin, S. A. (1981). Linking product features to perceptions: Self-stated versus statistically revealed importance weights. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 80-86. Recuperado de <http://www.jstor.org/stable/3151316>
- Oh, H. (2001). Revisiting importance-performance analysis. *Tourism Management*, 22, 617-627. doi: 10.1016/S0261-5177(01)00036-X
- Oldfield, J. y Baron S. (2000). Student perceptions of service quality in a UK university business and management faculty. *Quality Assurance in Education*, 8(2), 85-95. doi: 10.1108/09684880010325600
- Owlia, M. y Aspinwall, E. (1996). A framework for the dimensions of quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, 4 (2), 12-20. doi: 10.1108/09684889610116012.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. Recuperado de <http://www.jstor.org/stable/1251430>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), 12-40.



- Picón, E., Varela, J. y Braña, T. (2011). La representación de los datos mediante el Análisis de Importancia-Valoración. *Metodología de Encuestas*, 13, 121-142.
- Picón, E., Varela, J., Rial, A., y García, A. (2001, marzo). Evaluación de la satisfacción del consumidor mediante Análisis de la Importancia-Valoración: una aplicación a la evaluación de destinos turísticos. Comunicación. Ponencia presentada en I Congreso Galego de Calidade, Santiago de Compostela, España.
- Pike, S. y Larkin, I. (2005). Benchmarking student evaluations of a postgraduate unit using importance-performance analysis. En: Sharon Purchase, ANZMAC 2005: Broadening the boundaries. Australia New Zealand Marketing Academy Conference, Fremantle, W.A., 5-7, 173-179.
- Reeves, C. A. y Bednar C. A. (1994). Defining quality: alternatives and implications. *Academy of Management Review*, 19, 419-445. Recuperado de <http://www.jstor.org/stable/258934>
- Rial, A., Rial, J., Varela, J. y Real, E. (2008). An application of importance-performance analysis (IPA) to the management of sport centres. *Managing Leisure*, 13, 179-188. doi: 10.1080/13606710802200878.
- Rial, A. y Varela, J. (2010, julio). Importance-Performance Analysis (IPA): aplicaciones, limitaciones y avances. VII Congreso Iberoamericano de Psicología. Oviedo, España.
- Sethna, B. N. (1982). Extensions and testing of Importance-Performance analysis. *Business Economics*, 20, 28-31.
- Singh, V., Grover S., y Kumar, A. (2008). Evaluation of quality in an educational institute: A quality function deployment approach. *Education Research and Review*, 3, 156-162.
- Sylvander, B. (1996). Normalisation et concurrence internationale: la politique de qualité alimentaire en Europe. *Economie Rurale*, 231, 56-61.
- Soutar, G. y McNeil, M. (1996). Measuring service quality in a tertiary institution. *Journal of Educational Administration*, 34, 72-82. doi: 10.1108/09578239610107174.
- Tarrant, M. A. and Smith, E. K. (2002) The use of a modified importance-performance framework to examine visitor satisfaction with attributes of outdoor recreation settings. *Managing Leisure*, 7, 69-82. doi: 10.1080/13606710210137246
- Taylor, S. A. (1997). Assessing regression-based importance weights for quality perceptions and satisfaction judgments in the presence of higher order and/or interaction effects. *Journal of Retailing*, 73(1), 135-179. doi: 10.1016/S0022-4359(97)90018-X



- Tirado, S., Oinski, I., Rodríguez-Marín, J. y Mira, J. J. (2004). Análisis de la estabilidad de la estructura interna de la escala de satisfacción con la docencia para estudiantes de la Universidad Miguel Hernández de Elche. *Metodología de las ciencias del comportamiento*, 4, 583-588.
- Tzeng, G. y Chang, H. (2011). Applying importance-performance analysis as a service quality measure in food service industry. *Journal of Technology Management & Innovation*, 6(3), 106-115. doi: 10.4067/S0718-27242011000300008
- Van der Wende, M. y Westerheijden, D. (2001). International aspects of quality assurance with a special focus on European higher education. *Quality in higher education*, 7(3), 263-273. doi: 10.1080/13538320120098113
- Varela, J. y Galego, P. (2001). Bases para a mellora continua da calidade dos servicios de saúde. Santiago: Xunta de Galicia.
- Varela, A. y López, A. (2000). Metodología de la evaluación de la enseñanza universitaria. *Psicothema*, 12(2), 553-556.
- Varela, J., Rial, A. y García, E. (2003). Presentación de una escala de satisfacción con los servicios sanitarios de atención primaria. *Psicothema*, 15(4), 656-661.
- Wittink, D. R. y Bayer, L. R. (1994). The measurement imperative. *Marketing Research*, 6(4), 14-22.
- Yavas, U., y Shemwell, D. J. (2001). Modified importance-performance analysis: an application to hospitals. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 14(3), 104-110. doi: 10.1108/09526860110391568
- Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.