

LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR: ¿QUÉ PERCIBEN LOS ACTORES INVOLUCRADOS? CONCLUSIONES DE UN ANÁLISIS COMPARADO

HIGHER EDUCATION QUALITY: WHAT IS THE PERCEPTION OF THE PLAYERS INVOLVED? CONCLUSIONS OF A COMPARATIVE ANALYSIS

Mollo Brisco Gabriela F.

Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de la Plata
Buenos Aires – Argentina
gabriela.mollo@econo.unlp.edu.ar

Gilli Juan José

Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de la Plata
Buenos Aires – Argentina
juanjose.gilli@econo.unlp.edu.ar

López Armengol Martín A.

Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de la Plata
Buenos Aires – Argentina
martin.lopezarmengol@econo.unlp.edu.ar

Colombo María de la Paz

Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de la Plata
Buenos Aires – Argentina
paz.colombo@econo.unlp.edu.ar

Fecha de Recepción: 23/07/2015 - Fecha de Aprobación: 24/11/2015

RESUMEN

En Educación un nuevo paradigma se encuentra vigente y desafía al sistema actual a generar procesos de cambio significativos. Sin embargo estos no pueden desarrollarse sin analizar previamente las concepciones subyacentes de alumnos y profesores sobre los procesos de aprendizaje y enseñanza. Intentando realizar una primera aproximación al tema, se ha decidido abordar una de sus aristas específicas: la calidad de la educación.

Dada su relevancia, los estudios sobre la calidad educativa en general y los de la enseñanza superior en particular, han proliferado desde la década del noventa. Sin embargo, el principal obstáculo que se presenta es que, aún hoy, existen dificultades para arribar a una conceptualización del término calidad que cubra las expectativas de todos los estamentos involucrados en el proceso educativo, así como para lograr consenso sobre cuáles son los determinantes que más influyen sobre ésta en el ámbito universitario.

El objetivo del presente trabajo es realizar un análisis comparado de las opiniones de los estudiantes y las del cuerpo docente del área de Ciencias Económicas de universidades argentinas acerca del significado que tiene, para ellos, dicho concepto, a la vez que se pretende dar cuenta de los factores que consideran que actúan favorablemente sobre la misma.

PALABRAS CLAVE: Calidad Educativa; Gestión Educativa; Actores Universitarios; Estudiantes Universitarios.

INTRODUCCIÓN

El siglo XXI ha visto surgir un nuevo paradigma de sociedad, un modelo donde la información entendida como conocimiento aparece como el cimiento del desarrollo económico, político y social de esta nueva era. Peter Drucker (1993) es reconocido como uno de los primeros en percibir la transformación de una sociedad industrial manufacturera a una de servicios, donde el conocimiento se convierte en el recurso básico y donde los trabajadores clave, serán los trabajadores del conocimiento. Bajo estas premisas, es que las Universidades se posicionan como pilares fundamentales donde se sustenta el nuevo modelo de sociedad y por ello, asegurar la calidad de la educación superior, se transforma en un tema de especial trascendencia.

Como punto de partida debe tenerse en cuenta que resulta difícil reconocer en el término calidad, tal y como éste se maneja habitualmente, una categoría acotada y definida con precisión. Calidad universitaria es, ante todo, un concepto complejo y multidimensional que no puede desprenderse de su relación con los objetivos y actores del sistema universitario.

La Red ECUALE (Estudios sobre Calidad en las Universidades de América Latina y España), conformada por académicos de universidades de Argentina, España y México, viene trabajando desde hace 5 años en la temática, a través de diferentes investigaciones. Todos los estudios emprendidos por la Red parten de la idea de que es imposible intentar mejorar la calidad de la enseñanza universitaria si no se sabe lo qué es o cuáles son los factores que actúan sobre ella.

El objetivo del presente trabajo es efectuar un aporte empírico al estudio de la calidad de la educación superior en Argentina. La premisa básica de las investigaciones cuyos resultados resumidos se presentan en este artículo, considera que la calidad educativa, eje central en la formación de estudiantes universitarios, tiene factores que la determinan y actores (stakeholders) que la hacen realidad. Así entonces, es ineludible que, para diseñar e implementar políticas públicas e institucionales que promuevan la calidad educativa, se conozca y reconozca la percepción que el profesorado y los estudiantes (actores centrales en el proceso de enseñanza y aprendizaje) tienen de dicha calidad y de los factores que en ella inciden.

En este sentido, el trabajo se propone presentar un análisis comparado sobre las opiniones de profesores y estudiantes acerca del significado que tiene para ellos el concepto de calidad de la enseñanza universitaria, así como también sus percepciones respecto a los factores que consideran que actúan favorablemente sobre la misma en un contexto nacional.

Se ha considerado que las percepciones de ambos grupos de actores permiten una aproximación cualitativa a la medición y evaluación del concepto bajo análisis, lo cual es definitivamente útil para el diseño de políticas orientadas a mejorar este aspecto del sistema educativo universitario. En este marco, parece justo y razonable atribuir, tanto a los docentes como a los estudiantes universitarios, un grado de conocimiento y una capacidad de análisis tales que les sitúan en condiciones idóneas para interpretar con acierto cuáles son las variables que actúan como factores de calidad en el proceso de enseñanza y aprendizaje. De todas maneras y no obstante ello, las respuestas que se han recogido deben ser entendidas como opiniones particulares pero cualificadas sobre la causalidad que opera detrás del proceso mencionado y de sus resultados.

DESARROLLO

Marco teórico

Como punto de partida debe tenerse en cuenta que resulta difícil reconocer en el término calidad, tal y como éste se maneja habitualmente, una categoría acotada y definida con precisión. Calidad universitaria es, ante todo, un concepto complejo y multidimensional que no puede desprenderse de su relación con los objetivos y actores del sistema universitario.

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

Cuadro N° 1: Concepciones de Calidad de la Educación Superior y sus características

CONCEPCIÓN DE CALIDAD Y SUS CARACTERÍSTICAS
La calidad como excepcional <ul style="list-style-type: none">▪ Visión tradicional de la calidad: basada en la distinción y la exclusividad; las universidades personalizan la calidad.▪ Visión de la calidad ligada a la excelencia: Superación de unos estándares muy altos. Para conseguir la excelencia en los resultados se requiere lo mejor: mejores profesores, mejores alumnos, mejores infraestructuras, etc. Este enfoque no da importancia al proceso.▪ Visión de la calidad consistente en el cumplimiento de unos estándares mínimos. La calidad según este enfoque es atribuida a todos los que cumplen esos estándares. Supone implícitamente que los estándares son objetivos.
La calidad como perfección o consistencia <p>Se relaciona con la idea de cero defectos, con hacer las cosas bien la primera vez. Supone intrínsecamente la existencia de una cultura de la calidad. La universidad se compone de nódulos y es responsabilidad de cada nódulo que su output cumpla los requisitos del input del proceso siguiente.</p>
La calidad como adecuación a una finalidad

La calidad se concibe como el ajuste a un propósito. En este enfoque la calidad se juzga por el output, no por el proceso. Se define la calidad en términos de satisfacer los requisitos, necesidades o deseos del cliente. Relaciona la calidad con la funcionalidad. La calidad es definida en términos de que la institución cumpla los objetivos que ha establecido, es decir, su misión.

La calidad como valor por dinero

La calidad se relaciona con la eficiencia económica, con el rendimiento de una inversión. En el centro de este enfoque está la idea de rendición de cuentas o accountability.

La calidad como transformación

La calidad radica en desarrollar las capacidades del estudiante y en capacitarle para su propia transformación. Este enfoque va más allá de los cambios que pueden operar a nivel académico e incorpora nociones asociadas a la ética y al compromiso social.

Fuente: Adaptado de Barrenetxea, 2005

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

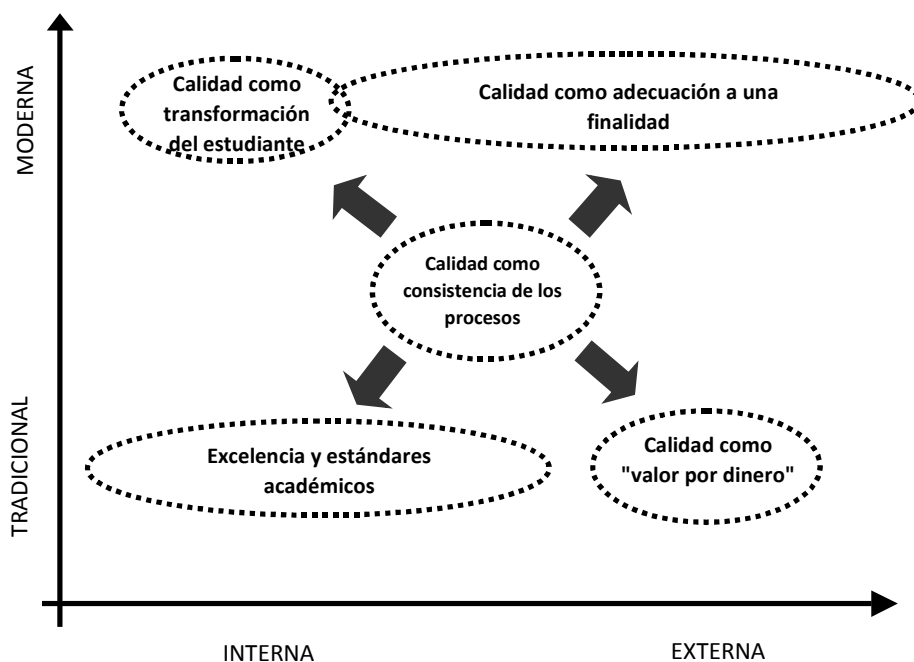


Gráfico N° 1: Los conceptos de calidad (Harvey y Green, 1993) en un espacio bidimensional

Fuente: López Armengol, M. A. y Colombo, M. P (coords.), 2011

Naturalmente, estas cinco nociones de calidad no son del todo incompatibles, y menos aún cuando lo que se trata de reconocer es su presencia en el universo simbólico de los

actores (en este caso los que actúan en las instituciones universitarias). Es decir, no debe sorprender que un mismo individuo defienda varios modos de entender la calidad.

Ahora bien, la mera descripción de los significados de la calidad en el contexto universitario no explica cuál es la razón de tanta variedad. En este sentido, la hipótesis más extendida es la se puede denominar tesis materialista. Este planteamiento (Houston, 2008; Srikanthan y Dalrymple, 2007, 2003) sugiere que la razón por la que existen conceptos diferentes de calidad reside en la multiplicidad de grupos de interés (stakeholders) asociados a las instituciones universitarias. Cada grupo de interés atribuye a la universidad un sentido y una finalidad diferente (ligada a sus propios intereses), y juzga la calidad de sus resultados conforme a ese particular punto de vista.

Houston (2008), por ejemplo, contempla específicamente una tensión entre tres espacios externos a la universidad que pueden solicitar de ella compromisos diferentes e incluso opuestos (la sociedad en general, el sector productivo y el sistema educativo); a lo que hay que sumar la convivencia en la propia organización universitaria de al menos cinco colectivos (los estudiantes, los docentes, los gestores universitarios, el personal de apoyo técnico y el personal administrativo), cada uno de los cuales posee, a priori, sus propias expectativas con respecto a los valores propios, los principios de funcionamiento, los métodos y procedimientos y, desde luego, los resultados que debe alcanzar la institución universitaria. Si éste es el caso, la conceptualización del término calidad se enfrenta a una dificultad mayor que la de lograr un consenso técnico sobre el modo de denominar las cosas; pues, como afirma Becher (1999), este concepto tendría un trasfondo político. Es decir, lo que está en juego es algo más que un acuerdo para denominar un hecho, se trata más bien de legitimar los puntos de vista e intereses propios frente a otros con los que se compete.

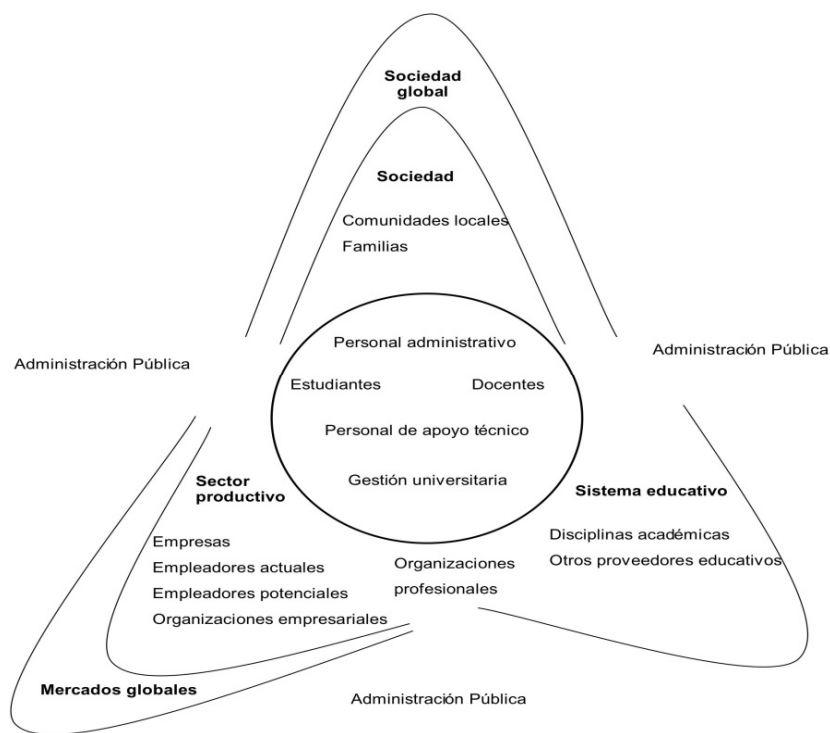


Gráfico Nº 2: Stakeholders en las instituciones universitarias

Fuente: Houston (2008:63)

Marco metodológico

El presente trabajo pretende exponer los resultados comparados de dos investigaciones realizadas en el marco de la Red ECUALE: la realizada en el Proyecto ECUALE financiada por la AECID (Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo) y la efectuada en el Proyecto 11/E116 (La Calidad de la Educación Superior. Un estudio sobre la percepción de los Estudiantes) financiada por el Programa de Incentivos Docentes del Ministerio de Educación de la Argentina.

El Proyecto ECUALE posee como unidad de estudio las percepciones de los profesores de las carreras pertenecientes al área de ciencias económicas de universidades públicas argentinas de carácter presencial. Por su parte el Proyecto 11/E116 tiene como unidad de análisis a los estudiantes del área de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de La Plata. Sin embargo, para el caso particular de este trabajo y a fin de lograr una mejor precisión metodológica, sólo se tomaron bajo estudio a los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas. En el primer caso se contó con una muestra de 121 docentes y en el segundo 133 estudiantes.

Como estrategia de relevamiento se optó en ambos casos por la utilización de un cuestionario cerrado autoadministrado. Para el proyecto ECUALE la encuesta se realizó On-line. El envío de la misma se efectuó en forma personalizada, a través de correos electrónicos dirigidos exclusivamente a cada profesor, firmados por las autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de La Plata, donde se incluía

una breve explicación del proyecto y la invitación a participar. En el caso del proyecto 11/E116 las encuestas se realizaron personalmente por intermedio de los docentes de cada uno de los cursos seleccionados.

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

Se procuró que los cuestionarios utilizados en ambas investigaciones fuesen lo más similares posibles a los fines de facilitar posteriores comparaciones. Básicamente, los mencionados cuestionarios se encontraban organizados en tres grandes bloques:

El primero orientado al análisis del concepto de calidad de la educación universitaria mayormente aceptado. Para tal fin se indagó sobre el grado de identificación de los encuestados con diversas concepciones de calidad así como también sobre su percepción respecto a la identificación de su universidad con dichas acepciones. Para esto se recurrió a la operativización de los conceptos planteados por Harvey y Green y desarrollados oportunamente. Específicamente, en los proyectos, se utilizaron las siguientes concepciones de calidad:

- La calidad consiste en desarrollar las capacidades del estudiante para avanzar en su propia transformación. (C1)
- La calidad consiste en formar estudiantes capaces de asumir un compromiso social. (C2)
- La calidad consiste en el cumplimiento de los objetivos y la misión que ha establecido la institución. (C3)
- La calidad consiste en satisfacer las expectativas de todos los involucrados (alumnos, profesores, instituciones, sociedad). (C4)
- La calidad consiste en satisfacer las expectativas de los alumnos y de las organizaciones donde se colocan los egresados. (C5)
- La calidad consiste en el cumplimiento y la mejora de estándares establecidos. (C6)
- La calidad consiste en conseguir la eficiencia: obtener los mejores resultados al menor costo. (C7)

En el Gráfico N° 3 se presenta esquemáticamente la relación que se ha establecido entre las variables operativas antes definidas y los conceptos originales que se han oportunamente expuestos en el Gráfico N° 1.

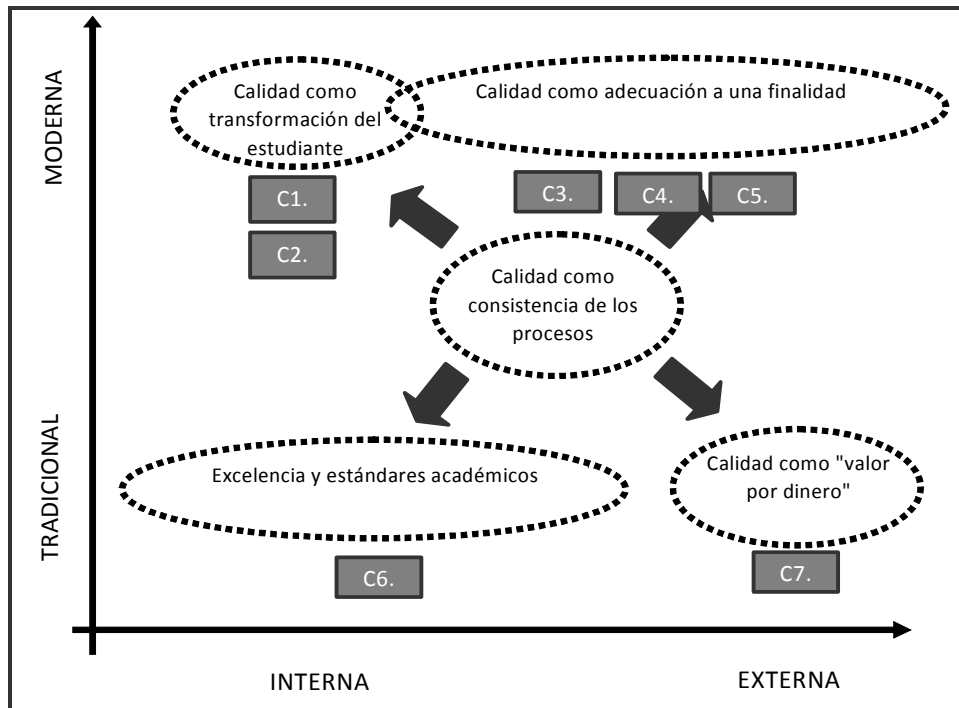


Gráfico Nº 3: Los conceptos de calidad (Harvey y Green, 1993) y los ítems diseñados para operacionalizarlos

Fuente: López Armengol, M. A. y Colombo, M. P (coords.), 2011

El segundo de los bloques del cuestionario se encontraba orientado al análisis de los factores que afectan la mejora de la calidad de la educación universitaria. Este bloque se componía de dos interrogantes. El primero intentaba indagar sobre la opinión de los docentes y de los estudiantes respecto al grado de importancia que los factores indicados poseen en la mejora de la educación universitaria y, el segundo, les consultaba sobre el grado en que percibían que los diferentes factores se encontraban presentes en su universidad y su unidad académica.

Por último, el tercer bloque de los cuestionarios, englobaba lo que se conoce habitualmente como variables de control (edad, género, etc).

A partir de los resultados obtenidos en el marco de ambas investigaciones, en este trabajo se avanzará sobre la comparación de los mismos. En lo referente específicamente al método Comparado en Educación, en este caso se reproducirá el esquema de Bereday (1968), por considerarse ya clásico en Pedagogía Comparada. Si desconocer la importancia de las dos primeras etapas (Descripción e Interpretación) este trabajo expondrá las etapas de Yuxtaposición y Comparación.

Vale aclarar que la etapa de Yuxtaposición no interesan los datos e informes de forma individual (como si en las etapas de Descripción e Interpretación). Se trata de una etapa de carácter eminentemente relacionante, en la que se confrontan diferentes estudios sobre

aquello que se pretende comparar, a partir de lo que podría designarse como conjuntos paralelos. Debe considerarse que esta etapa es de por sí una etapa de comparación, en la que ya no sólo se observan semejanzas y diferencias, sino que la confrontación de los conjuntos paralelos lleva inevitablemente a una situación del problema propiamente comparativa.

La etapa de Comparación, se trata de una fase de evaluación, de resultados y de consecución a la que se llega como consecuencia de los análisis realizados en las etapas anteriores, y en especial de la yuxtaposición. Es decir, si en la fase anterior se confrontaban los conjuntos paralelos y se establecía con claridad el cuadro de la comparación, ahora, el objetivo principal es el de valorar y extraer conclusiones, separando lo fundamental de lo accidental. En conclusión, podría señalarse que se trata más bien de una etapa de síntesis que de análisis.

Resultados

En el presente apartado se expondrán los principales resultados obtenidos en los estudios en cuanto a los conceptos de calidad que priman entre los docentes y estudiantes universitarios argentinos del área disciplinar de las Ciencias Económicas. Debe tenerse en cuenta que se trata de un análisis no condicionado, con lo cual no pueden extraerse conclusiones acerca de la incidencia de determinadas características sobre los resultados, y su causalidad sólo puede estimarse a modo de hipótesis. En este marco se abordará el estudio a partir de la sumatoria de las frecuencias relativas (respuestas altas y muy altas en la escala Likert) de las respuestas obtenidas (que en adelante se denominará FRA).

El Concepto de Calidad de la Enseñanza Universitaria

Tal como se ha mencionado anteriormente, los estudios realizados indagaron sobre la opinión de los estudiantes y profesores universitarios acerca de modos alternativos de definir el concepto de calidad. En una primera instancia se les solicitó que expresaran el nivel de identificación personal con cada una de las siete definiciones de calidad oportunamente detalladas (ver Contexto Metodológico). Los resultados obtenidos sobre dicho grado de identificación en ambos grupos bajo estudio, se presentan en el Cuadro N° 2 que se detalla a continuación.

Cuadro N° 2: Adhesión de Profesores y Estudiantes a siete afirmaciones respecto a la calidad de la enseñanza universitaria

CONCEPTO DE CALIDAD		ESTUDIANTES	PROFESORES
C1.	La calidad consiste en desarrollar las capacidades del estudiante para avanzar en su propia transformación	85%	78%
C2.	La calidad consiste en formar estudiantes capaces de asumir un compromiso social	78%	72%
Promedio de las respuestas con FRA en las preguntas relacionadas con el concepto de calidad como Poder Transformador de la Educación Universitaria		82%	75%
C3.	La calidad consiste en el cumplimiento de los objetivos y la misión que ha establecido la institución	42%	52%
C4.	La calidad consiste en satisfacer las expectativas de todos los involucrados (alumnos, profesores, instituciones, sociedad)	56%	58%
C5.	La calidad consiste en satisfacer las expectativas de los alumnos y de las organizaciones donde se colocan los egresados	57%	38%
Promedio de las respuestas con FRA en las preguntas relacionadas con el concepto de calidad como Adecuación a una Finalidad		52%	49%
C6.	La calidad consiste en el cumplimiento y la mejora de estándares establecidos	47%	47%
Promedio de las respuestas con FRA en las preguntas relacionadas con el concepto de calidad como Excelencia y Estándares Académicos		47%	47%
C7.	La calidad consiste en conseguir la eficiencia: obtener los mejores resultados al menor costo	38%	25%
Promedio de las respuestas con FRA en las preguntas relacionadas con el concepto de Calidad como "Valor por el Dinero"		38%	25%

Fuente: Elaboración Propia

A partir del análisis de los datos expuestos en el Cuadro N° 2 surge que, tanto los profesores como los estudiantes bajo análisis, se encuentran más identificados con concepciones que se construyen a partir de referencias internas, que con aquellas nociones que se pueden considerar externas al ámbito de la educación. Las conceptualizaciones de la calidad como poder transformador de la educación universitaria claramente son con las que docentes y estudiantes se sienten mayormente identificados. Existe una pequeña diferencia a favor de los estudiantes, lo cual puede tomarse como un indicio del rol activo que los estudiantes buscan dentro del proceso de enseñanza y aprendizaje. En este sentido, Harvey y Green (1993) sostienen que el que aprende debe apropiarse del proceso de aprendizaje y adquirir responsabilidad en la determinación del estilo y forma de entrega de dicho aprendizaje. El proceso de transformación provee la oportunidad de autofortalecimiento con consecuencias positivas en el propio proceso de toma de decisiones. Al invertir de poder a los estudiantes la calidad es juzgada en términos de la democratización del proceso y no solamente del resultado.

Así entonces, en función a lo antes mencionado, parecería ser que todos los encuestados, sea cual fuere su rol, consideran incuestionable la necesidad de promover una formación que se concentre en el desarrollo humano integral de los estudiantes atendiendo no sólo las dimensiones cognitivas sino también las sociales y valorativas. Una formación que cultive el pensamiento crítico e independiente y, a su vez, la capacidad de aprender a lo largo de toda la vida procurando para ello desarrollar capacidades que les permitan a los estudiantes avanzar en su propio aprendizaje y en su formación como personas comprometidas con la sociedad y la comunidad en la que se encuentran insertos.

De acuerdo a todas las consideraciones antes efectuadas, podría vislumbrarse que, fundamentalmente, profesores y estudiantes, enmarcan a la calidad dentro de un enfoque educativo humanista integrado (de acuerdo a lo que señala Malkova citado por Bosco Bernal (1992)). Este enfoque focaliza su atención en el desarrollo multidimensional del estudiante como sujeto que tiene un potencial de aprendizaje que la enseñanza debidamente orientada debe ser capaz de liberar y desarrollar. El mismo considera que, el sujeto que aprende, debe participar activamente en la construcción de su propio aprendizaje y no ser sólo un reproductor de conocimientos de otros.

Profundizando aún más el análisis sobre esta problemática, resulta pertinente realizar algunas consideraciones respecto la adhesión de cada uno de los grupos con los cuales se trabajó a los enunciados o conceptos propuestos a nivel individual. Las respuestas obtenidas en este sentido se presentan en el Gráfico N° 4.

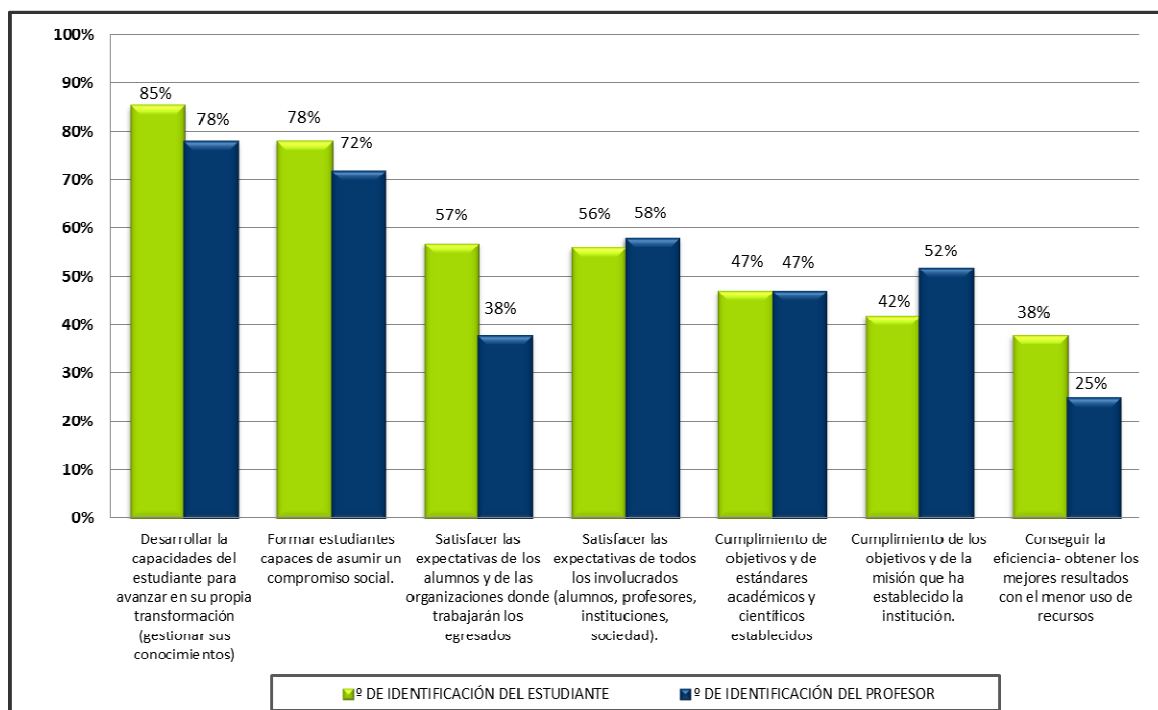


Gráfico N° 4: Adhesión a los Conceptos de Calidad de los estudiantes vs. la adhesión a los mismos de los profesores (FRA)

Fuente: Elaboración Propia

Lo más interesante de esta gráfica es que, más allá de los valores adoptados para cada una de las definiciones, parecería ser que existe una visión de profesores y estudiantes orientada en un mismo sentido.

Sólo llaman la atención por su disparidad entre ambos grupos dos conceptualizaciones particulares. La primera, aquella que sugiere que la calidad se halla relacionada con satisfacer las expectativas de los alumnos y las organizaciones donde trabajan los egresados. Esta definición fue significativamente más valorada por los estudiantes que por los docentes, lo cual podría atribuirse a la influencia que ejerce sobre los estudiantes la elección de una carrera que les permita insertarse rápida y adecuadamente en el mercado laboral. De todas maneras, y más allá de la posible justificación de dicha elección, este dato debe tenerse en cuenta dado que marca cuales son las necesidades y expectativas de los estudiantes en cuanto a su formación profesional.

En segundo lugar el concepto que presenta una significativa diferencia entre los conjuntos paralelos bajo estudio es aquel que sugiere que la calidad consiste en conseguir la eficiencia la cual, curiosamente, es la acepción que ambos grupos ubican muy por debajo del resto de las definiciones. La mencionada conceptualización, proveniente de la bibliografía de las ciencias empresariales, no parecería ser aceptada por los encuestados como válida al momento de analizar la calidad de la educación universitaria en Argentina. Sin embargo y pese a ello, los estudiantes parecerían ser levemente más propensos a evaluar dicha calidad educativa en relación al rendimiento de la inversión efectuada, lo cual posiblemente se halle condicionado por la orientación del proceso formativo que se encuentran actualmente atravesando. De todas maneras, esto sólo es posible de ser considerado a nivel de hipótesis y, por tal, requeriría de investigaciones más específicas posteriores.

Para culminar con este apartado y en forma de síntesis, debería destacarse que profesores y estudiantes parecerían compartir una misma forma de entender la calidad de la enseñanza universitaria. Conforme a las opiniones recabadas en ambos grupos, podría afirmarse que los encuestados acuerdan con Zabalza (2007) en que, para posibilitar una formación de calidad, se debería lograr una vinculación con el crecimiento y mejora de la persona y que, siguiendo la línea del mencionado autor, carecería de sentido ser profesionales cada vez más informados, enterados y competentes si eso no supone ser mejor persona.

Los Determinantes de la Calidad

Incidencia de los factores determinantes de la calidad universitaria según estudiantes y profesores

En esta sección se analizarán las respuestas de los encuestados al ser indagados sobre el grado en que determinados factores influyen sobre la calidad de la educación universitaria.

Si bien los cuestionarios empleados en cada una de las investigaciones no son exactamente iguales, la mayoría de los aspectos bajo estudio fueron analizados en sendos casos, lo cual permite hacer una comparación directa entre ambos conjuntos de estudio. De esta manera, los factores que se utilizaron a los fines de este trabajo son 16, agrupados en tres categorías: los referidos al profesorado, los relacionados a los estudiantes y los que se encuentran asociados a la institución universitaria. Específicamente, los factores antes aludidos son los siguientes:

Categoría 1: Factores vinculados al Profesorado

- Conocimiento del profesor sobre las materias a su cargo.
- Capacidad de comunicación del profesor.
- Motivación del profesor.
- Formación pedagógica actualizada del profesor.
- Dedicación del profesor a la investigación.

Categoría 2: Factores vinculados a los Estudiantes

- Compromiso y actitud del alumno hacia el aprendizaje a su ingreso a la universidad
- Vocación del alumno por la carrera elegida.
- Participación activa del alumno en su aprendizaje en el período universitario.
- Conocimientos generales del alumno a su ingreso en la universidad.

Categoría 3: Factores vinculados a la Institución Universitaria

- Existencia de servicios de apoyo adecuados (biblioteca, gabinete de computación, equipamiento, etc).
- Capacitación brindada por la facultad o la universidad a los profesores.
- Agilidad para la gestión de trámites y procesos administrativos.
- Exigencia en el ingreso de los alumnos a la facultad.
- Rigor en la selección del profesorado.
- Coordinación entre profesores de la facultad.
- Coordinación de contenidos entre la educación secundaria y la universitaria.

En el Cuadro N° 3 se exponen los resultados agrupados por categorías de análisis.

Cuadro Nº 3: Factores determinantes de la calidad agrupados por categorías

	ESTUDIANTES		PROFESORES	
	FRA	Ranking	FRA	Ranking
Profesor				
Conocimiento del profesor sobre las materias a su cargo	98%	1	97%	1
Capacidad de comunicación del profesor	95%	2	90%	4
Motivación del profesor	86%	4	91%	3
Formación pedagógica actualizada del profesor	83%	7	57%	14
Participación del profesor en actividades de investigación	51%	16	79%	7
Promedio Factores Relacionados con el Profesor	83%	-	83%	-
Estudiante				
Compromiso y actitud del alumno hacia el aprendizaje a su ingreso	88%	3	78%	8
Vocación del alumno por la carrera elegida	86%	5	78%	9
Participación activa del alumno en su aprendizaje en el período universitario	83%	6	87%	5
Conocimientos generales del alumno a su ingreso en la universidad	74%	12	70%	11
Promedio Factores Relacionados con el Estudiante	83%	-	78%	-
Institución Universitaria				
Rigor en la selección de los profesores	83%	8	91%	2
Capacitación brindada por la facultad o la universidad a los profesores	81%	9	73%	10
Coordinación entre profesores	79%	10	81%	6
Existencia de servicios de apoyo adecuados (biblioteca, gabinete de PC, equip., etc)	78%	11	61%	13
Coordinación de contenidos entre la educación secundaria y la universitaria	74%	13	66%	12
Agilidad para la gestión de trámites y procesos administrativos	70%	14	46%	16
Exigencia en el ingreso de los alumnos a la facultad	54%	15	48%	15
Promedio Factores Relacionados con la Institución Universitaria	74%	-	67%	-

Fuente: Elaboración Propia

Si se realiza un análisis por categoría de factores, se puede observar que tanto para los estudiantes como para los docentes los factores referidos al profesorado y a los estudiantes son los mayormente considerados como determinantes de la calidad educación superior. Alejados de estos a bastante distancia, se encuentran los factores referidos a la institución Universitaria. Es decir que educador y educando son, según su propia percepción, los elementos claves de una educación universitaria de calidad.

Seguidamente se analizarán uno a uno los distintos factores de cada una de las categorías propuestas.

▪ Factores referidos al Profesorado

De la lectura de los datos no cabe duda que los encuestados reconocen la relevancia de algunas condiciones del docente como determinantes de la calidad de la enseñanza. De las respuestas obtenidas se concluye que estos actores persisten en confiar en las características que tradicionalmente se encuentran asociadas a un buen profesor: el conocimiento de la materia, la capacidad de comunicación y la motivación (ver Gráfico N° 5). Estas características no sólo resultan las más valoradas dentro de la categoría sino que son las mejores posicionadas entre el total de los factores.

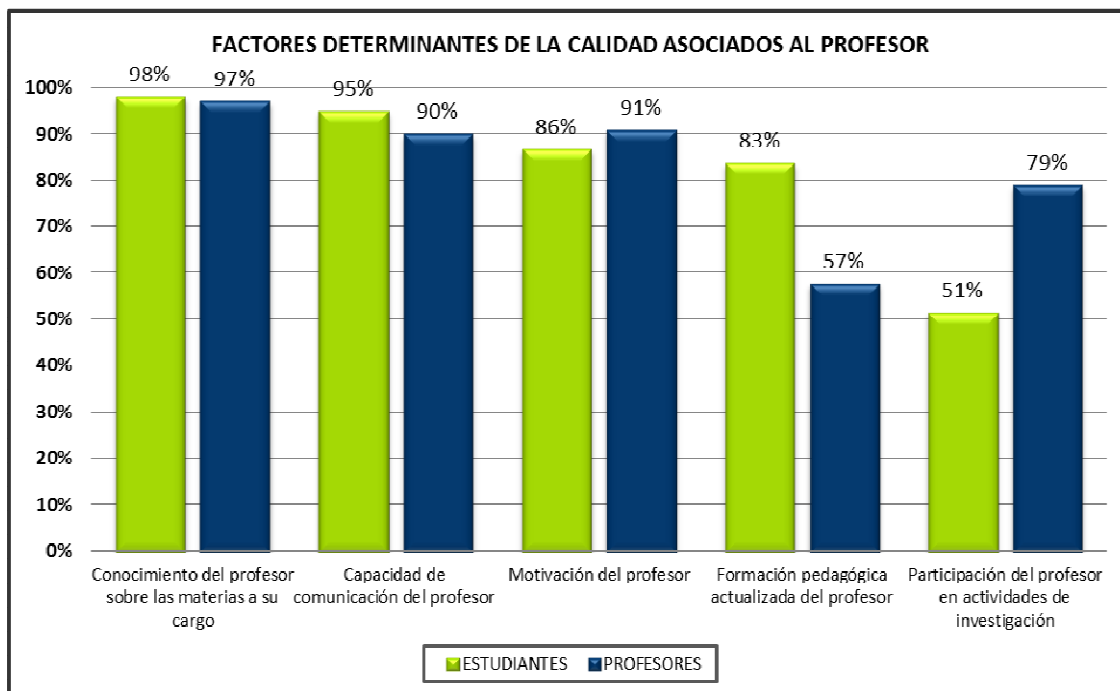


Gráfico N° 5: Factores determinantes de la Calidad asociados al Profesor (FRA)

Fuente: Elaboración Propia

Ahora bien, paradójicamente, siendo ésta una de las dos categorías más valoradas por ambos conjuntos bajo estudio, en su interior alberga dos de los factores considerados como de escasa importancia (uno por cada grupo de actores). Adicionalmente a esto, dichos factores poco considerados por un grupo, resultan muy bien posicionados por el otro grupo de análisis. De manera específica, se está haciendo referencia a los factores: formación pedagógica actualizada del profesor y participación del profesor en actividades de investigación. Estas diferencias dejan expuestas una visión del rol del docente que no es del todo compartida entre ambos grupos de actores. Los estudiantes apelan a un docente que se comprometa con la forma de enseñanza y formación en este sentido mientras que los profesores privilegian una formación más asociada a su especificidad profesional.

▪ Factores referidos a los Estudiantes

Este grupo de factores, ubicado a la par que el del profesorado por los estudiantes y apenas por debajo por los docentes, es el más homogéneo hacia adentro de la categoría. Estudiantes y profesores son consistentes en estos ítems manteniéndose todos los factores sugeridos en valores similares (ver Gráfico N° 6).

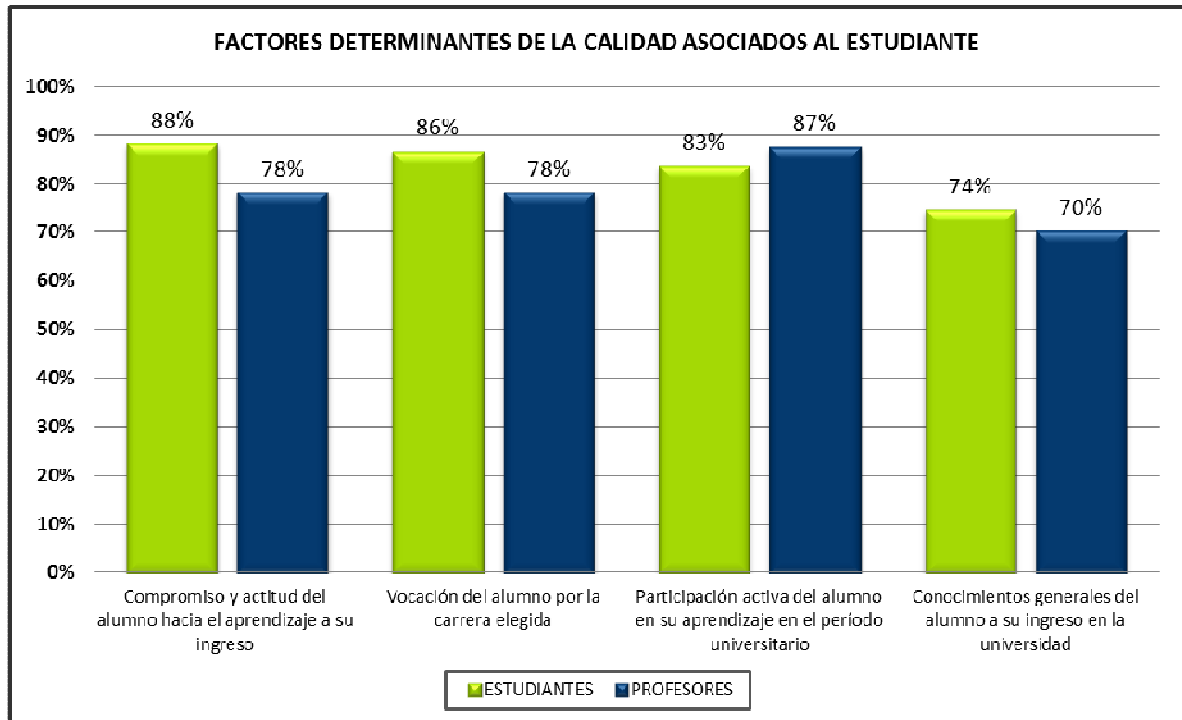


Gráfico Nº 6: Factores determinantes de la Calidad asociados al Estudiante (FRA)

Fuente: Elaboración Propia

▪ Factores referidos a la Institución Universitaria

Esta categoría resultó la menos valorada tanto por los estudiantes como por los profesores. Sin embargo surgen algunas diferencias entre ambos grupos, a saber: los estudiantes presentan un comportamiento congruente entre la valoración de la categoría como tal y la valoración de los factores que integran la categoría individualmente (ver Gráfico N° 7). En otros términos, todos los elementos incluidos en esta categoría son los que recibieron una menor puntuación. En parte esto puede deberse a la distancia que existe entre ellos y la institución como tal, pues la base directa de su relación con la misma es a través de los profesores y sólo de manera indirecta con lo que consideran la institución propiamente dicha.

En el caso de los profesores, por el contrario, no se evidencia esta congruencia hacia el interior de la categoría. Específicamente, el segundo factor más valorado por este conjunto de encuestados pertenece a este subconjunto de elementos: el rigor en la selección de los docentes. Los profesores estiman que la calidad depende en gran medida de que las instituciones cumplan adecuadamente con su función de asegurar una correcta elección de su personal docente. Es decir, estos consideran que ellos mismos constituyen el eje central de la calidad y, por tal, la institución debe garantizar que sólo los mejores accedan a los cargos. En sentido opuesto, dentro de esta categoría, se encuentran factores considerados poco importantes por los profesores y que fundamentalmente tienen relación con los aspectos administrativos que la institución puede o debe otorgarles para el

desempeño de sus funciones (la existencia de servicios de apoyo adecuados y la agilidad para la gestión de trámites y procesos administrativos).

La poca valoración que los profesores le otorgan a estos dos factores corrobora lo que Mintzberg (1994) expone en su libro *Diseño de Organizaciones Eficientes* acerca del comportamiento del profesional en las Burocracias Profesionales. En este tipo de organizaciones los denominados profesionales (en el marco de la universidad, los docentes) se centran exclusivamente en ellos y en su relación con los clientes (en este caso, los estudiantes). Su principal preocupación es la libertad de actuación dentro de la institución, por lo que los controles y normativas tienden a ser ampliamente rechazadas. Sin embargo, estos profesionales necesitan de un fuerte staff de apoyo que les permita realizar su tarea sin tener que preocuparse por aquellas cuestiones que consideran poco relevantes (pese a ser fundamentales para el desempeño de las tareas institucionales).

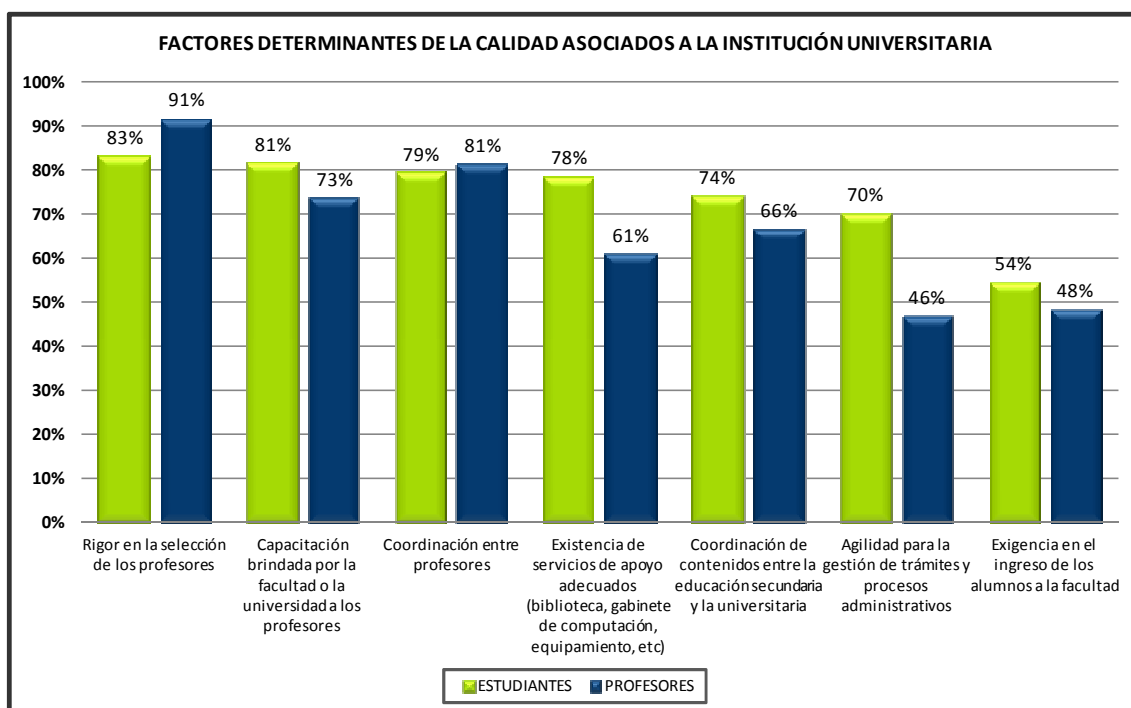


Gráfico N° 7: Factores determinantes de la Calidad asociados a la Institución Universitaria (FRA)

Fuente: Elaboración Propia

Finalmente, y para concluir con este apartado, es relevante destacar que ambos grupos coincidieron en la elección de uno de los factores que menos influencia posee sobre la calidad de la educación superior: el rigor en la selección de alumnos. En este sentido podría pensarse que, tal resultado, se encuentra vinculado con la idea hondamente arraigada en la comunidad académica argentina respecto a que el sistema educativo universitario debe ser abierto e inclusivo.

Factores determinantes de la calidad considerados como prioritarios

Complementariamente al análisis de las opiniones detalladas en la sección anterior sobre la importancia de los factores que afectan a la calidad de la educación, en cada una de las investigaciones se consultó a los encuestados sobre su percepción acerca de la presencia de algunos de dichos elementos en su unidad académica.

En función de estas respuestas, se construyó una medida de prioridad de cada concepto, calculada mediante la diferencia entre el grado de importancia o incidencia y el nivel de presencia o desarrollo de los mismos. De este modo, aquellos factores valorados como importantes pero con un escaso desarrollo en las instituciones aparecerán como los de mayor prioridad. Se exponen los resultados para los factores considerados como los prioritarios en ambas encuestas.

Desde el punto de vista metodológico, se consideró que los diferentes actores no estaban en condiciones de valorar la presencia en sus unidades académicas de los factores referidos a su propio claustro. De esta forma, se procederá a realizar el análisis considerando:

- ✓ las percepciones de los profesores y estudiantes sobre los factores prioritarios asociados a la institución universitaria;
- ✓ las percepciones de los estudiantes sobre los factores prioritarios asociados a los profesores; y
- ✓ las percepciones de los profesores sobre los factores prioritarios asociados a los estudiantes.

Con respecto al primer punto relacionado con la prioridad de los factores vinculados a la institución, debe señalarse que los profesores fueron más críticos en cuanto al nivel de presencia o desarrollo de los mismos en sus universidades y unidades académicas por lo cual, sus niveles de prioridad para abordar o trabajar en pos de los mismos, resulta consecuentemente mayor.

Es decir, en lo que respecta a esta categoría, los profesores parecerían ser más duros en sus opiniones que los estudiantes. Esto último refuerza lo mencionado anteriormente sobre los conceptos expuestos por Henry Mintzberg en relación a las Burocracias profesionales. (Ver Cuadro N° 4)

En este marco, el elemento que se destaca como el de mayor prioridad es el del rigor en la selección de los profesores. Este factor es así evaluado por los profesores quienes estiman que es sobre él que sus instituciones deben trabajar más profundamente, lo cual resulta congruente con lo enunciado en el apartado anterior.

Por otro lado, docentes como estudiantes coinciden en que entre los factores prioritarios de esta categoría se hallan: la capacitación brindada por la facultad o la universidad a los profesores y la coordinación de contenidos entre la educación secundaria y

la universitaria. Ambas cuestiones que se perciben como importantes pero cuyo desarrollo real parecería ser escaso o insuficiente en sus respectivas unidades académicas.

Cuadro N° 4: Percepciones de profesores y estudiantes sobre factores prioritarios asociados a la institución universitaria

	ESTUDIANTES			PROFESORES		
	IMPORTANCIA	PRESENCIA	PRIORIDAD	IMPORTANCIA	PRESENCIA	PRIORIDAD
Rigor en la selección de los profesores	83%	49%	34%	91%	31%	61%
Capacitación brindada por la facultad o la universidad a los	81%	38%	43%	73%	10%	63%
Coordinación entre profesores	79%	38%	41%	81%	36%	45%
Existencia de servicios de apoyo adecuados	78%	75%	3%	61%	4%	57%
Coordinación de contenidos entre la educación secundaria y la	74%	20%	54%	66%	8%	58%
Agilidad para la gestión de trámites y procesos administrativos	70%	56%	14%	46%	13%	34%
Exigencia en el ingreso de los alumnos a la facultad	54%	50%	4%	48%	7%	41%
Promedio Factores Relacionados con la Institución Universitaria	74%	47%	27%	67%	15%	51%

Fuente: Elaboración Propia

Los resultados referidos al segundo grupo propuesto, el vinculado con las percepciones de los estudiantes respecto a los factores prioritarios asociados a los profesores, se encuentran expuestos en el Cuadro N° 5. En el mismo se evidencia que los alumnos consideran que los factores referidos a los profesores no tendrían una alta prioridad en su institución, ya que las mismas no superan en ningún caso el 40%. En otras palabras, si bien se destacó en la sección anterior que para los estudiantes esta categoría de factores era la más importante para la calidad, dichos actores también consideraron que tales elementos los que poseen un mayor nivel de desarrollo.

Cuadro N°5: Percepciones de estudiantes sobre factores prioritarios asociados a los profesores

	ESTUDIANTES		
	IMPORTANCIA	PRESENCIA	PRIORIDAD
Motivación del profesor	86%	51%	35%
Capacidad de comunicación del profesor	95%	57%	38%
Conocimiento del profesor sobre las materias a su cargo	98%	91%	7%
Formación pedagógica actualizada del profesor	83%	49%	35%
Participación del profesor en actividades de investigación	51%	28%	23%
Promedio Factores Relacionados con el Profesorado	83%	55%	28%

Fuente: Elaboración Propia

Finalmente, en el Cuadro N° 6 se presentan las opiniones de los profesores respecto al grado de prioridad de los factores asociados a los estudiantes. En el mismo surge que, en contrapartida a lo anteriormente dicho sobre lo percibido por los alumnos, los docentes consideran que todos los factores de la categoría aludida, deben ser considerados como prioritarios en sus universidades, dado que la diferencia entre la incidencia de los mismos y su presencia, supera para todos ellos el 65%. Los profesores perciben que dichos elementos son fundamentales como determinantes de la calidad educativa pero, sin

embargo, no están presentes hoy en sus unidades académicas, lo cual debería dar lugar a una intervención más activa.

Cuadro N° 6: Percepciones de profesores sobre factores prioritarios asociados a los estudiantes

	PROFESORES		
	IMPORTANCIA	PRESENCIA	PRIORIDAD
Compromiso y actitud del alumno hacia el aprendizaje a su ingreso	78%	3%	75%
Vocación del alumno por la carrera elegida	78%	12%	66%
Participación activa del alumno en su aprendizaje en el período	87%	9%	79%
Conocimientos generales del alumno a su ingreso en la universidad	70%	1%	69%
Promedio Factores Relacionados con el Estudiante	78%	12%	42%

Fuente: Elaboración Propia

Queda en evidencia a partir de los dos últimos comentarios efectuados que existe cierta contraposición entre los profesores y los estudiantes tanto en cuanto a sus percepciones como a los alcances de sus funciones y responsabilidades asociadas a la calidad. Es por esto que resultaría importante de analizar y profundizar en la temática para lograr una visión más acabada y precisa de la realidad en las universidades argentinas.

CONCLUSIÓN

A lo largo de este trabajo se han presentado los resultados comparados de dos proyectos de investigación realizados en Argentina (Proyecto ECUALE y Proyecto 11/E116). Específicamente se han abordado las diferencias existentes entre las percepciones de dos actores fundamentales del proceso educativo en relación a la calidad de la educación superior: las de los profesores y las de los estudiantes del área de Ciencias Económicas.

No cabe duda que, actualmente, nos encontramos inmersos en una sociedad del conocimiento y en este marco, las universidades asumen el papel protagónico que las industrias supieron ocupar en la era de la sociedad industrial. El trabajador de esta era, trabajador del conocimiento como lo denomina Peter Ducker (1993), recurre a su intelecto más que a su fuerza, por lo cual, el debate sobre la problemática de la educación superior en general y de la calidad educativa universitaria en particular, no puede ser dejado de lado en la agenda de ningún país.

Específicamente, el valor agregado que pretende aportar este artículo radica en la posibilidad de ofrecer información empírica sobre la existencia o no de visiones distintas entre ambos grupos de estudio en relación a los aspectos centrales que giran en torno a la aludida calidad educativa. A modo de síntesis, se mencionarán a continuación algunas de las diferencias más significativas que se han presentado a partir del análisis de los datos recogidos y oportunamente expuestas a lo largo del trabajo:

En primer término, y en relación al modo de comprender la calidad de la educación superior, ha surgido que estudiantes y profesores asocian el concepto de calidad con la posibilidad de generar un espíritu crítico en los estudiantes, con la posibilidad de dotarlos de capacidades para el aprendizaje autónomo y con la capacidad para hacerlos asumir un fuerte compromiso social. Esta cuestión no resulta menor pues consensuar significados es fundamental al momento de trabajar sobre ella. Así, este primer resultado revela que, ambos actores, dotan de un mismo sentido a la calidad universitaria.

Bajo la mirada de estudiantes y profesores, la calidad no implicaría dar respuesta al mercado ni a las normativas impuestas desde el exterior (más allá de pertenecer a la disciplina de las ciencias económicas), sino que debería ser comprendida desde una perspectiva más moderna e interna. Asimismo esta cuestión resulta interesante pues actualmente se encuentra muy presente en las instituciones universitarias argentinas los procesos de evaluación y acreditación para dar cuenta del cumplimiento de ciertos estándares mínimos de calidad y, sin embargo, estos actores concentran su idea de calidad en la eficiencia transformadora que la educación debería llegar a tener sobre los estudiantes y no sobre estos indicadores.

En segunda instancia se consideraron los factores que más fuertemente impactan sobre la calidad para los alumnos y los docentes. Puede concluirse que existe un imaginario compartido por ambos grupos de que las cuestiones más relevantes que operan sobre la misma se encuentran asociadas al profesorado, tanto en lo que se refiere a su conocimiento específico, como a su capacidad de comunicación y/o a su motivación. Es decir, hoy en día, el profesor continúa siendo el centro de atención en lo que respecta a la calidad educativa. Luego de estos, son los factores referidos a los estudiantes los que se posicionan para los dos conjuntos de estudio como elementos determinantes de la calidad con valores altos y próximos a los de la primera categoría. En último lugar se halla el grupo de factores que engloba aquellos asociados a las instituciones universitarias. Esto deja entrever que para profesores y estudiantes la cancha donde se juega el partido no es importante sino solamente los jugadores que lo llevan adelante.

Finalmente, a partir del análisis de las áreas prioritarias a trabajar para mejorar la calidad, se vislumbra en ambos grupos la fuerte convicción acerca del enorme desafío que debe enfrentar la universidad a fin de poder reducir la brecha existente entre aquello que se percibe como trascendente y aquello que se encuentra efectivamente presente en las instituciones educativas.

Si bien los factores asociados con la institución fueron los menos valorados por ambos conjuntos de actores, los profesores consideran que existen varios aspectos de esta categoría que se encuentran en falta en sus unidades académicas.

Sin embargo y pese a esto, quizás lo más relevante de este punto surge del análisis de las consideraciones cruzadas entre profesores y estudiantes. Estos últimos perciben que no existen actualmente falencias significativas asociadas a los elementos docentes determinantes de la calidad. Es decir, estiman que estos presentan las cualidades necesarias para asegurar una educación superior con la calidad adecuada. Exactamente lo opuesto ocurre en el caso de los docentes quienes, respecto a los factores vinculados con los estudiantes, perciben que estos no presentan ninguna de las cualidades que deberían poseer a los fines de mejorar la calidad dentro de sus unidades académicas.

Así, atendiendo todas las cuestiones consideradas a lo largo del presente trabajo el cual propuso un análisis comparado de las opiniones de estudiantes y profesores sobre la calidad de la educación superior, se espera haber podido contribuir a la revelación de algunos de los imaginarios ocultos detrás de cada grupo de estudio. Tal revelación no constituye más que el primer paso necesario para poder comenzar a abordar un diálogo más constructivo (que contemple las visiones, preocupaciones y limitaciones alternativas) a los fines de delinear, diseñar e implementar políticas de calidad educativa consensuadas y compartidas por los diferentes estamentos y actores del proceso educativo universitario.

REFERENCIAS

- Barrenetxea, M. (2005), Modelos de calidad y evaluación de la educación superior en la Unión Europea -Tesis Doctoral. Bilbao, España: Universidad del País Vasco.
- Becher, T. (1999), "Quality in the professions", *Studies in Higher Education*, 24(2): 225-235.
- Bereday, G. (1964). *Comparative Method in Education*, New York, EEUU: Holt Rinehart and Winston. [Trad. cast.: *El método comparativo en Pedagogía*, Barcelona, España: Herder, 1968].
- Bosco Bernal, J. (1992). Reflexiones en torno al mejoramiento de la calidad de la Educación. *Boletín del Proyecto Principal de Educación en América Latina y el Caribe*. Publicaciones OREALC, 29, pp: 40 -63.
- Drucker, P. F. (1993) *La Sociedad Poscapitalista*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Sudamericana.
- Harvey, L. y Green, D. (1993). *Defining Quality. Assessment and Evaluation in Higher Education*, 18 (1), pp: 9 – 34.
- Houston, D. (2008). Rethinking quality and improvement in higher education. *Quality Assurance in Education*, 16(1), pp: 61-79.
- López Armengol, M. A. y Colombo, M. P. (coords.) (2011), *Hacia una Educación Superior de Calidad (Volumen II)*. Una mirada de quienes gestionan las universidades en

Argentina, España y México. (Proyecto CESPUALE". La Plata, Argentina: EDULP (Editorial de la Universidad Nacional de La Plata).

Mintzberg, H. (1994). Diseño de Organizaciones Eficientes. Buenos Aires, Argentina: El Ateneo.

Srikanthan, G.; y Dalrymple, J. (2003). Developing alternative perspectives for quality in higher education. *International Journal of Educational Management*, 17(3), pp: 126-36.

Srikanthan, G.; y Dalrymple, J. F. (2007). A conceptual overview of a holistic model for quality in higher education. *International Journal of Educational Management*, 21(3), pp: 173-193.

Zabalza, M. A. (2007). La Enseñanza Universitaria. El Escenario y sus Protagonistas. Madrid, España: Editorial Narcea.

RESUMEN BIOGRÁFICO

Juan José Gilli

Doctor en Ciencias Económicas de la UBA. Profesor Titular Consulto de la UBA e Investigador Categoría I del Programa de Incentivos. Director del Doctorado en Ciencias de la Administración de la FCE UNLP. Docente de cursos de doctorado y posgrado en Argentina y el extranjero. Líneas de Investigación: Formación en Ética y Educación Superior.

Martín Aníbal López Armengol

Licenciado en Administración y Magister en Dirección de Empresas de la FCE UNLP. Especialista en Marketing de la UADE. Decano desde el año 2010 de la FCE UNLP. Profesor Adjunto de Administración I y de Administración para la Comercialización I. Investigador Categoría IV del Programa de Incentivos. Líneas de Investigación: Educación Superior y Gestión Universitaria.

María De La Paz Colombo

Licenciada en Administración y doctorando en Ciencias de la Administración de la FCE UNLP. Investigador del Instituto de Investigaciones Administrativas con Categoría V del Programa de Incentivos. Ayudante Diplomada por concurso de "Administración II" (Técnicas Administrativas y Gestión Organizacional). Coordinadora General del Doctorado en Cs. de la Administración. Líneas de Investigación: Educación Superior, Gestión Universitaria y OSC.

Gabriela Fernanda Mollo Brisco

Licenciada en Administración, Magister en Dirección de Empresas y doctorando en Ciencias de la Administración de la FCE UNLP. Secretaria Técnica del Instituto de Investigaciones Administrativas de la misma. Profesora Adjunta por concurso de "Administración II" (Técnicas Administrativas y Gestión Organizacional). Investigador Categoría IV del Programa de Incentivos. Líneas de Investigación: Género, Formación en Ética y Educación Superior.