

ARTICULACIÓN DE VARIABLES DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL Y DESEMPEÑO DOCENTE EN ENTORNOS VIRTUALES EN ESCUELAS DE NEGOCIOS

Juan Pablo Del Alcázar Ponce¹

Resumen

Propósito.- La relevancia de la investigación se encuentra en identificar fuentes de impacto institucionales, académicas, tecnológicas, de experiencia, enseñanza y aprendizaje fruto del correcto relacionamiento de variables y factores evaluados desde perspectivas de satisfacción estudiantil y desempeño docente aplicado a entornos virtuales que distan de aquellos evaluados en formatos tradicionales para mejorar medición, evaluación y centrar acciones en ejes relevantes de cada área reforzando el aprendizaje, desempeño docente y satisfacción de alumnos.

Método.- El método se identifica principalmente como exploratorio, utilizando herramientas cualitativas tomando como base experiencias de directivos de escuelas de negocios dentro de parámetros de información fáctica disponible.

Descubrimientos.- Se ha encontrado que dentro de escuelas de negocios, los procesos de medición de desempeño docente se generan principalmente desde la perspectiva de estudiantes complementadas por evaluaciones de colegas y en algunos casos autoevaluación exclusivamente para el caso de docentes de tiempo completo que representan la menor proporción de cuerpo docente en programas ofertados. De forma paralela, la satisfacción estudiantil se mide antes de finalizar cada asignatura y de forma complementaria se incluyen encuestas anuales y retroalimentación “de egreso” a través de entrevistas de estudiantes con coordinadores, en todos los casos sin tomar en consideración información que parte de interacción, uso y analítica de plataformas, desempeño académico, impacto institucional, involucramiento estudiantil, reputación, recomendación u otros, dejando por fuera el análisis predictivo y en muchos casos comparativo oportuno. Dentro de entornos virtuales o mixtos, las variables evaluadas se mantienen con leves variaciones con formatos presenciales, siendo la conveniencia de acceso, servicio de plataformas integradas y nivel de participación e interacción, los factores diferenciales más relevantes.

Limitaciones e implicaciones.- Como limitación principal se encuentra al tamaño de la muestra ya que se evaluaron dos escuelas de negocio específicas cuyas selección se basó

¹ Docente Universidad San Francisco de Quito Business School, Gerente Mentinno – Grupo Formageren. Estudiante PhD Educación Superior Universidad de Palermo

Artículo recibido: 01/10/2020 | Artículo aprobado: 01/10/2020.

en que las dos cuentan con menos de 50 años y participación en rankings internacionales o acreditaciones específicas de programas MBA. Investigaciones posteriores pueden considerar de forma independiente la evaluación y medición específica integrando analítica y datos de plataformas de aprendizaje e interacción junto a fuentes adicionales comparativas.

Originalidad.- El estudio es el primero en integrar al desempeño docente con la satisfacción estudiantil dentro de escuelas de negocios en América Latina analizando situación previa y durante emergencia sanitaria y económica global Covid-19.

Palabras clave: desempeño docente, satisfacción estudiantil, evaluación académica, escuelas de negocios, medición desempeño.

Referencia: Para citar el artículo se sugiere hacerlo así: Del Alcázar Ponce, J. (2020). Articulación de variables de medición de satisfacción estudiantil y desempeño docente en entornos virtuales en escuelas de negocios. *Palermo Business Review*. Edición 22, Octubre. DOI:

Summary

The purpose of this research is to identify sources of institutional, academic, technological, experience, teaching and learning impact as a result of the correct relationship of variables and factors evaluated from the perspectives of student satisfaction and teaching performance applied to virtual environments that are capable to improve measurement and evaluation in order to focus actions on reinforcing learning, teaching performance and student satisfaction.

The method is identified mainly as exploratory, using qualitative tools based on experiences of business school directors within the parameters of available information. The findings show that within business schools, teacher performance measurement processes are generated mainly from the perspective of students complemented by peer evaluations and in some cases self-evaluation exclusively for the case of full-time teachers who represent the lower proportion of faculty in programs offered. In counterpart, student satisfaction is measured before the end of each subject and in a complementary way, annual surveys and “exit” feedback are included through interviews of students with coordinators, in all cases without considering information related to learning and engagement analytics from platforms, academic performance, institutional impact, student involvement, reputation, recommendation or others, leaving out predictive analysis. Within virtual or mixed environments, the variables evaluated remain with slight variations with face-to-face formats, being the convenience of access, integrated platform service and level of participation and interaction, the most relevant differential factors. Further research can independently consider specific assessment and measurement by integrating analytics and data from learning and interaction platforms alongside additional comparative sources. The study is the first to integrate teaching performance with student satisfaction within business schools in Latin America, analyzing the previous situation and context during the global Covid-19 health and economic emergency.

Keywords: teacher performance, student satisfaction, academic evaluation, business schools performance, performance measurement, learning analytics

Introducción:

La transformación de la educación superior soportada por tecnologías de información, aprendizaje y conocimiento requiere actualización contrante en propuestas académicas, de contenido, docente, metodologías, evaluación y de gestión en base a las demandas de la sociedad y los propios estudiantes. (Altbach *et al.*, 2009). Estas propuestas dependen del enfoque del liderazgo institucional y la distancia con la que cuenta de un enfoque en el aprendizaje y desarrollo de sus estudiantes y docentes que están directamente vinculados a la disponibilidad de recursos y estilo de gestión que crean una cultura universitaria centrada en la mejora continua o la dirige hacia cumplimientos operativos inmediatistas.

La satisfacción de estudiantes es una medida que establece el nivel con el cual se cumplen expectativas con relación a recursos, momentos y contextos específicos, dentro de programas académicos gestionados por instituciones educativas, muchas veces relacionada a experiencias docentes, institucionales y académicas, y es el mejor predictor de retención estudiantil que depende en gran medida de la satisfacción percibida de la calidad docente (Bolliger, Doris & Martindale, Trey.,2004).

Tradicionalmente se ha recurrido a la medición de satisfacción como un indicador (o compendio de indicadores) basados en percepciones de estudiantes al finalizar programas de estudio o asignaturas, hecho que genera gran subjetividad al proceso de medición ya que la valoración de la misma vendrá dada por una serie de variables dependientes principalmente de las experiencias finales del programa evaluado en lugar de ser un compendio de evaluación tanto de indicadores de participación, desempeño, interacción, cumplimiento de objetivos y propuestas, valoraciones específicas, entre otros.

En contraparte, la medición del desempeño docente se plantea como una acción que evalúa y reconoce la efectiva labor docente, permitiendo atraer y retener a los mejores maestros (OCDE, 2018), misma que depende de políticas de selección, capacitación, motivación, alineación institucional, capacidades y recursos que son medidos a través de mecanismos de evaluación basados tanto en la satisfacción de estudiantes con el docente desde la perspectiva didáctica, contenidos académicos y evaluación, así como de factores externos al alumno dentro de procesos administrativos, académicos y de relacionamiento.

Como menciona Brodie (1998), “la mayor parte de las evaluaciones del desempeño docente se llevan a cabo por medio de cuestionarios de opinión que se administran a los estudiantes al final de los cursos”, lo que lleva generalmente a que docentes que generan una menor carga o presión académica suelen ser los que reciben las mejores calificaciones, sin considerar necesariamente factores de aprendizaje o cumplimiento de propuestas, normativas o enfoque institucional.

La articulación de estos factores de satisfacción estudiantil y desempeño docente merece ser desarticulada para poder analizarla a profundidad debido a la serie de factores que influyen en la relatividad de herramientas y mediciones que por su naturaleza y contexto en el que se realizan pueden llevar a análisis alejados de la realidad tanto académica como administrativa y de impacto en el aprendizaje del estudiante.

Este documento busca analizar la relación entre estas dos mediciones tanto en estudiantes actuales o egresados así como desde la perspectiva de docentes y directivos a fin de comprender el enfoque manejado y beneficios buscados en cada caso, con aplicación especial a escuelas de negocios debido a la naturaleza de sus programas que suelen contar en su mayoría con docentes de tiempo parcial o específicos de seminarios o asignaturas que los aleja en muchos casos de aspectos metodológicos y de cultura institucional afectando o beneficiando a estudiantes, programas, docentes, estudiantes e instituciones.

Medición y Evaluación en educación superior

A fin de abordar correctamente el proceso de medición de resultados y evaluación de los mismos es necesario diferenciar estos conceptos que si bien parecen similares, cuentan con grandes diferencias. Medición se refiere al registro de un dato que es el relevante para ser contrastado con otros dentro de contextos específicos que generan relevancia al mismo.

Podemos medir calificaciones, satisfacción, rendimiento, puntualidad e inclusive desempeño por citar algunas situaciones. En contraparte, la evaluación se refiere al análisis de los datos obtenidos en comparación con los resultados de diferentes actores o grupos en relación a los objetivos planteados dentro de contextos específicos (Roca, E., & Kisilevsky, M. (2013). Es decir, puedo medir diversos aspectos de un tema específico, sin embargo no puedo evaluar sin tener un punto de comparación y un objetivo.

El proceso de evaluación está relacionado con la búsqueda de la mejora continua a través del aprendizaje para alcanzar niveles más altos de desempeño e impacto. Este proceso para ser funcional debe contar con cuatro componentes esenciales (Duart, J., 2001):

- Ser sistemático y periódico con un propósito definido.
- Ser objetivo contando con diferentes fuentes de información y soportes.
- Ser participativo, integrando al propio objetivo evaluados así como a partes involucradas.
- Ser flexible según el contexto y características de la organización.

Al aplicar los conceptos de medición a áreas de satisfacción estudiantil y desempeño docente es imprescindible asignar aspectos de evaluación que permitan contrastar factores y resultados con objetivos propios del estudio junto a características propias de entornos físicos, virtuales o combinados ya que un simple registro de datos no representa por si solo una fuente de información para análisis y toma de decisiones.

Como metodologías de evaluación, se suelen considerar tres principales, la primera que es diagnóstica y determina el estado previo al inicio de gestión, la segunda que es “sumativa”, consiste en la evaluación del resultado final del proceso de enseñanza y experiencia de aprendizaje generada que debe compararse con el objetivo planteado

inicialmente y sirve también como metodología de “rendición de cuentas” Aiello, M. (2007). Finalmente, la tercera que es “formativa” y se realiza de forma constante durante el desarrollo de programas educativos y busca detectar de forma oportuna distancias entre objetivos de aprendizaje y resultados parciales que permitan aplicar correctivos a tiempo.

Dentro del ámbito educativo y particularmente de aquel relacionado al aprendizaje, la finalidad última de la evaluación, siempre es mejorar los aprendizajes. (Roca, E., & Kisilevsky, M., 2013)

Desempeño docente y su medición universitaria.

La medición del desempeño docente se plantea como una acción que evalúa y reconoce la efectiva labor docente, permitiendo atraer y retener a los mejores maestros (OCDE, 2018), misma que depende de políticas de selección, capacitación, motivación, alineación institucional, capacidades y recursos que son medidos a través de mecanismos de evaluación basados tanto en la satisfacción de estudiantes con el docente desde la perspectiva didáctica, contenidos académicos y evaluación, así como de factores externos al alumno dentro de procesos administrativos, académicos y de relacionamiento.

El concentrar la evaluación solo desde perspectivas de estudiantes conlleva riesgos relacionados a la subjetividad con la que pueden contar, como menciona Brodie (1998), “la mayor parte de las evaluaciones del desempeño docente se llevan a cabo por medio de cuestionarios de opinión que se administran a los estudiantes al final de los cursos”, lo que lleva generalmente a que docentes que generan una menor carga o presión académica suelen ser los que reciben las mejores calificaciones, sin considerar necesariamente factores de aprendizaje o cumplimiento de propuestas, normativas o enfoque institucional, por lo que es necesario contar con diferentes fuentes de información en el proceso de medición, mismas que deben ser recabadas en momentos diferentes no vinculados con la evaluación y no solo al finalizar cursos o programas.

Para llevar a cabo la evaluación docente se definen herramientas, usualmente utilizando entrevistas, grabaciones, informes, autoinformes, portafolios, encuestas, datos, analítica de sistemas de aprendizaje o fuentes externas que permitan evaluar el impacto de actividades realizadas, informes, calificaciones, proyectos de alumnos u otras que al integrarse logren alimentar el proceso evaluativo desde diferentes perspectivas complementarias.

En referencia a las bases de evaluación docentes, Duart, J (2001), identificó tres pilares enfocados en entornos virtuales, siendo ellos el análisis interno de los procesos de parte del docente, sus colegas y equipo académico, el análisis externo de parte de los estudiantes y el análisis de resultados de la actividad docente y su impacto en el aprendizaje, lo que demanda enfocar recursos en el desarrollo de estas competencias docentes complementarias a la motivación de los mismos, creando habilidades vinculadas al entorno tecnológico, contenidos, colaboración e interacción requerida por estudiantes.

Por su parte, Bolliger, Doris & Martindale, Trey. (2004), manifiestan que la capacidad

de facilitación para generación de aprendizaje junto a la motivación que logra en sus alumnos representa el principal predictor de satisfacción estudiantil en entornos virtuales.

Las dimensiones de evaluación del docente virtual planteadas por Cabero (2017) se muestran en el siguiente cuadro.

Tabla 1 Dimensiones de la evaluación del desempeño del docente virtual.

Conocimiento disciplinar del contenido	Dominio del contenido/Conocimiento de la materia.
	Relación de los contenidos con actividades prácticas y el trabajo.
	Actualidad/interés de los contenidos.
	Adecuación contenidos con los objetivos.
	Volumen de información ofrecida.
Conocimiento Pedagógico	Evaluación.
	Motivación de los estudiantes.
	Tutorización.
	Participación.
	Orientación y organización pedagógica.
	Dominio de estrategias y metodologías.
	Diseño de medios y materiales para la docencia virtual.
	Planificación docente.
	Integración teoría-práctica.
	Relación con otras asignaturas.
Conocimiento tecnológico	Dominio tecnológico del campus virtual.
	Dominio tecnológico de otras tecnologías.
	Uso pedagógico y educativo de las tecnologías.
	Manejar las herramientas tecnológicas para crear un entorno de comunicación eficaz.
Cumplimentación de reglamentación/normas.	Utilización de vocabulario.
	Respeto al estudiante.
	Frecuencia de entrada a la plataforma.

Fuente: Cabero Almenara, J., Llorente Cejudo, M. . d. e. I. . C., & Morales Lozano, J. A. (2017). Evaluación del desempeño docente en la formación virtual: ideas para la configuración de un modelo.

Satisfacción estudiantil y su medición universitaria.

“La satisfacción como noción o categoría tiene múltiples interpretaciones y connotaciones según la perspectiva (psicológica, filosófica, sociológica, antropológica, económica, administrativa, mercadológica, etc.) con que se aborde” Sánchez Quintero, Jairo. (2018). La satisfacción se basa en experiencias y emociones producidas por la

distancia entre las expectativas presentes sobre un producto, experiencia o servicio con la percepción de cumplimiento de las mismas después de generada la acción o factor analizado (Sánchez Quintero, Jairo, 2018).

Dentro del ámbito de educación superior, la gestión de satisfacción en estudiantes es esencial para la supervivencia institucional logrando mejorar resultados académicos, reducción de deserción y recomendación a pares estudiantiles (Alves y Raposo, 2004), convirtiéndola en un requerimiento dentro de procesos de medición de calidad y de mejora continua, contando con la perspectiva y voz clara del alumno, sus expectativas y necesidades, colocándolos en posición de “clientes” activos que influyen en el proceso de gestión de la institución educativa con una voz propia antes que considerarlos entes pasivos dependientes de lo que les entrega la institución. El categorizar a estudiantes como clientes es una postura que aporta a la mejora y control de procesos docentes, administrativos y de gestión, que suele enfrentar constructores que manifiestan que al transformar a un estudiante en un cliente causa una pérdida en el valor social, político y económico de la educación, limitando su capacidad de lograr nuevos estadios para el conocimiento humano (Díaz, A. y Cortés B., 2014)

La medición de satisfacción es una práctica que busca comparar rendimiento percibido ante diferentes perspectivas evaluadas por alumnos, , haciendo posible valorar niveles de eficiencia ante los servicios académicos, institucionales, de unidades de aprendizaje, interacciones con docentes y compañeros, así como niveles de satisfacción con instalaciones y equipos (Álvarez et al., 2014).

La satisfacción expresada por estudiantes en relación a instituciones de educación superior depende en gran parte de la experiencia generada con sus docentes y constituye el mejor predictor de retención (Bolliger, Doris & Martindale, Trey.,2004), por lo que esta experiencia se gestiona también en términos de aprendizaje, relacionándola a la participación e interacción generada de parte del estudiante con el contenido y la forma en que se lo presenta, incluyendo teorías, estilos y la calidad del instructor.

Esta participación e interacción está directamente relacionada a la teoría de la andragogía que manifiesta que el estudiante es el responsable directo de su aprendizaje, siendo una responsabilidad institucional el despertar el interés en el estudiante a fin de mejorar las probabilidades de la generación de aprendizaje a través de la interacción con docentes y contenidos y por tanto su satisfacción (Green, A. J et al., 2018).

Las principales perspectivas consideradas al medir la satisfacción estudiantil están relacionadas a la calidad de vida universitaria en sus entornos de interacción y las identificadas por Blazquez (2013) son:

Tabla 2 Indicadores de calidad de vida universitaria para estudiantes

SATISFACCIÓN CON	Recursos de ocio	Recursos recreativos
		Recursos para el ocio en general
		Personal
		Disponibilidad horaria
Transporte y aparcamiento		Aparcamientos
		Transporte público
INSTALACIONES Y RECURSOS	Servicios de biblioteca	Organización de la biblioteca
		Servicios generales
		Disponibilidad materiales
	Tecnologías de la comunicación	Servicios de reservas
		Sección de consulta
		Personal de la biblioteca
		Calidad de los sistemas
	Docencia	Disponibilidad de comunicación
		Calidad en las telecomunicaciones
		Calidad de la enseñanza
Conocimiento de la disciplina por el profesor		
SATISFACCIÓN CON ASPECTOS DOCENTES	Reputación académica	Accesibilidad al profesorado
		Reputación de los docentes
	Entorno de clase	Reputación de la universidad
		Localización de las aulas
		Control del clima de la clase
		Número de alumnos por clase
Carga de trabajo del estudiante	Iluminación	
	Mobiliario en clase	
Diversidad	Dificultad de la carga de trabajo	
	Carga de trabajo global	
		Diversidad multicultural
		Diversidad de género

Fuente: Blázquez, J., Resino, J., Cano, E., & Gutiérrez, S., (2013). Calidad de vida universitaria: identificación de los principales indicadores de satisfacción estudiantil.

Integración de variables de medición de satisfacción estudiantil y desempeño docente

Dentro de entornos virtuales es de vital importancia reconocer que existen diferencias fundamentales basadas en limitaciones y beneficios propios del formato, que habilitan la capacidad de aprender desde cualquier lugar y momento pero a su vez cambian la interacción entre participantes, con docentes y personal administrativo y en paralelo que no existe la relevancia de instalaciones físicas como fuentes de experiencia y contacto, con lo que los factores de medición y evaluación deben adaptarse a la realidad de estos entornos.

Se muestran a continuación aquellas variables tomadas en cuenta como principales tanto por Bolliger, Doris & Martindale, Trey. (2004) para modelos tradicionales así como aquellos planteados por Wang, J. et al., (2019) y Bolliger, Doris & Martindale, Trey. (2004) para el caso de virtualidad en educación superior.

Tabla 3 Indicadores de satisfacción estudiantil y desempeño docente en entornos presenciales y virtuales.

	Presencial	Virtual
Satisfacción Estudiantil	Características de estudiantes	Auto evaluación de capacidades de aprendizaje autónomo y resolución de problemas.
	Relación con docentes y personal	Cumplimiento de expectativas de aprendizaje en base a información clara y constante.
	Curriculum e instrucción	Docentes como facilitadores y motivadores.
	Vida estudiantil	Facilidad, acceso y familiaridad con la tecnología, plataformas y tipo de conectividad requerida.
	Servicios de soporte	Facilidad, recursos y estructura clara de plataforma virtual de aprendizaje.
	Recursos	Interacción y retroalimentación con docentes
	Instalaciones	Herramientas de interacción y colaboración con compañeros. Personal de soporte y contacto ante temas administrativos y académicos.
Desempeño Docente	Conocimientos, habilidades y valores.	Conocimiento disciplinar del contenido
	Competencias.	Conocimiento Pedagógico
	Desempeño y vinculación institucional.	Conocimiento tecnológico
	Efectividad en cumplimiento de objetivos, resultados e impacto.	Cumplimentación de reglamentación/normas.

Fuente: Elaborado por el autor en base a Bolliger, Doris & Martindale, Trey. (2004) y Wang, J. et al., (2019)

Investigación: Medición de satisfacción estudiantil y desempeño docente en entornos virtuales en escuelas de negocios

La formación en negocios representa históricamente una necesidad esencial para profesionales y empresas que buscan enfocar la gestión y liderazgo empresarial hacia la eficiencia, profesionalizando y formalizando el aprendizaje a la par de entregar habilidades y competencias a responsables del crecimiento corporativo y por tanto de gran parte de la sociedad.

Las escuelas de negocios son los centros de estudio principales de estas temáticas y usualmente se encuentran como unidades académicas independientes dentro de universidades o fuera de ellas, integrados a entes de certificación de calidad especializada de programas insignia como son las maestrías en administración de empresas (MBA) que se ofertan junto a diversas alternativas de posgrados especializados y educación ejecutiva, contando generalmente con docentes de tiempo parcial que son profesionales activos con experiencia en sus áreas de enseñanza, que son los responsables de generar gran parte del aprendizaje y satisfacción en alumnos de los programas durante su permanencia o vinculación institucional.

El objetivo de la investigación es identificar aquellas variables institucionales que impactan en la satisfacción de estudiantes y que definen factores de evaluación de desempeño docente en escuelas de negocio en entornos tradicionales y virtuales, para que sean analizadas y enfocadas a mejoras en procesos de gestión y evaluación de calidad y desempeño docente.

La hipótesis de la investigación planteada se basa en analizar si el liderazgo institucional que adapta y utiliza diferentes metodologías y variables de evaluación de satisfacción estudiantil integradas a aquellas de desempeño docente, genera mayores niveles percibidos de calidad educativa, docente e institucional en alumnos dentro de entornos virtuales.

El objeto de estudio considerando el imaginario práctico del ámbito de conocimientos del investigador y accesibilidad a información se centra en el “modelo de evaluación de satisfacción estudiantil y desempeño docente aplicado por escuelas de negocios”, analizando el recorte temporal vigente a julio 2020, considerando percepciones y acciones de directivos de escuelas de negocios antes y durante la pandemia global Covid-19.

El método utilizado es exploratorio en base a análisis de herramientas utilizadas para medición y evaluación de satisfacción estudiantil y desempeño docente, junto a entrevistas para indentificar factores prioritarios que se considran dentro de parámetros de información fáctica disponible relevante para al tema de investigación.

La muestra se realizó de forma intencional a decanos de dos escuelas de negocios que si bien son diferentes, muestran similitudes en cuanto al tipo de programas ofertados y disponibles en escuelas de negocios de América Latina, contando con programas disponibles en plataformas virtuales integradas a formatos presenciales y que han mostrado apertura a compartir información institucional, siendo la primera la Escuela de Negocios

de la Universidad de Palermo en Buenos Aires, Argentina que cuenta con reconocimiento de calidad en posición número uno según ranking internacional Global MBA Ranking Latin America QS 2020 para su programa MBA como mejor de Argentina y la segunda, la escuela de negocios de la Universidad San Francisco de Quito en Ecuador, reconocida como la mejor universidad de Ecuador en QS Latin America University Rankings QS 2020 y su programa MBA certificado por Association of MBAs (AMBA).

Resultados de investigación

En base a las entrevistas realizadas se encuentra que desde la perspectiva de directores de las escuelas de negocios, las prioridades para estudiantes de programas de las mismas que se relacionan con percepciones de calidad docente son:

Tabla 4 Prioridades de estudiantes ante docentes en Escuelas de Negocios

Escuela de Negocios Universidad de Palermo (Argentina)	Escuela de Negocios Universidad San Francisco de Quito (Ecuador)
Experiencia profesional relevante antes que solo académica.	Experiencia profesional de calidad.
Metodología de enseñanza clara y enfocada en la acción, con herramientas y planificación.	Habilidades pedagógicas con alto componente práctico y de interacción.
Facilitación de aprendizaje participativo a través de experiencias empáticas acompañadas por herramientas que logren resultados positivos desde lo afectivo y profesional.	Rigurosidad académica: Que cuente con publicaciones y se encuentre realizando investigación relevante.

Fuente: Elaborado por el autor en base a entrevistas realizadas a directivos de escuelas de negocios de Universidad de Palermo (Argentina) y Universidad San Francisco de Quito (Ecuador). Julio 2020

En términos de diferenciación de variables estudiadas en entornos físicos o virtuales, la enseñanza e interacción generada a través de plataformas digitales demanda de parte de docentes mejores competencias relacionadas a la generación de interacción, experiencias y participación colaborativa, sin duplicar materiales y metodología de entornos físicos en virtuales, sino enfocando sus esfuerzos en mantener la atención de estudiantes, haciendo uso del formato virtual para generar aprendizaje basado en experiencias también de forma asincrónica con herramientas de participación propias de la universidad así como de externas, lo que representa un reto para gran parte de docentes.

A fin de reforzar estas habilidades, se han implementado programas en las dos escuelas de negocios, enfocados en crear y reforzar habilidades de enseñanza en entornos virtuales, apoyadas por servicios a docentes que apoyen requerimientos referidos a plataformas, metodologías y diseño instruccional.

En referencia a la medición de desempeño docente, se realiza de forma sumativa en las dos instituciones analizadas, antes de generar la evaluación final de parte de docentes a fin

de reducir el impacto de calificaciones en los resultados obtenidos. En estas evaluaciones se incluye al desempeño docente junto con factores adicionales relacionados a la calidad y satisfacción. De forma complementaria se cuenta con información, analítica y evidencia de portafolio en plataformas virtuales, misma que no está integrada a tableros de indicadores sino que se consulta solo en casos en que una situación específica así lo requiere.

En las dos instituciones analizadas no se realiza una medición diagnóstica de satisfacción estudiantil en base a objetivos o percepciones, sin embargo para el caso de la Universidad de Palermo, se realizan sesiones personalizadas para organización de cursada en base a materias electivas que se alinean con el enfoque deseado por estudiantes del proceso y contenido de aprendizaje.

La medición durante el proceso de estudios se gestiona de forma cualitativa a través de conversaciones directas de estudiantes con personal o directivos de la escuela de negocios, que buscan mantener una relación cercana con estudiantes en ambos casos, de igual forma, se genera un perfil de satisfacción y rendimiento docente por materia y por período generalmente anual de desempeño acompañado de entrevista y encuesta a egresados para evaluar satisfacción general institucional.

Para el caso de la Universidad de Palermo se observa como factor complementario de medición de desempeño docente a la acción de parte de alumnos que los habilita para seleccionar docentes y materias, haciendo que de forma constante los alumnos prefieran participar en cátedras por el docente antes que solo por el contenido de una asignatura.

Un factor diferencial importante entre las instituciones es la composición del cuerpo docente en programas de escuela de negocios, contando la Universidad de Palermo en Argentina con más del 90% de docentes a tiempo parcial y para el caso de la Universidad San Francisco de Quito, un 50% de docentes a tiempo completo, hecho que diferencia el enfoque académico y de investigación de docentes e influye en estrategias de retención y motivación.

La escuela de negocios de Universidad de Palermo manifiesta como enfoque la importante influencia en el perfil y capacidades pedagógicas con las que cuentan docentes que trabajan en consultoría al ser una función muy cercana a la docencia de estudiantes de negocios y administración. Este criterio es compartido también en menor grado de parte de la escuela de negocios de la Universidad San Francisco de Quito ya que asigna relevancia equilibrada a docentes de perfil académico dentro de su propuesta de enseñanza.

Medidas enfocadas en mejorar el desempeño docente y satisfacción estudiantil en escuelas de negocios.

La búsqueda de mejores docentes dentro de escuelas de negocio ha llevado a seleccionar personal basado en trayectoria y motivaciones específicas que junto a habilidades de comunicación, empatía y solidaridad intelectual generan mejores perfiles.

Se buscan profesionales de amplia experiencia que cuenten con trayectoria en consultoría como factor idóneo que alterna habilidades de investigación con procesos de transmisión de conocimiento a clientes empresariales, dinámica que se replica parcialmente dentro de aulas en escuelas de negocio.

La marca personal o profesional del docente pese a que puede representar beneficios desde el punto de vista comercial para la escuela de negocios y sus programas, no genera un impacto directo en la satisfacción de estudiantes ya que más que su trayectoria, los estudiantes analizan su capacidad de transmitir conocimientos y herramientas para resolución de problemas reales, haciendo que el estilo, metodología y capacidad pedagógica sean aspectos fundamentales del docente de negocios, siempre enseñando desde la experiencia y buscando el aprendizaje de acción de parte de alumnos.

En términos de retención y desarrollo de habilidades y competencias docentes, las escuelas de negocios manifiestan que generan diversas iniciativas con los docentes, entre ellas: capacitación interna, asignación de recursos y espacios de soporte académico, viajes formativos internacionales, posibilidad de generar programas propios para su ejecución conjunta con la universidad, prestar servicios de asesoría, acompañamiento y consultoría desde la escuela de negocios, participar en juntas de planificación y actualización académica, integración a eventos institucionales y sociales, colaboración en proyectos de investigación, entre otros, generando sentido de pertenencia y vinculación con la escuela.

Tabla 5 Estrategias de retención docente en escuelas de negocios

Escuela de Negocios Universidad de Palermo (Argentina)	Escuela de Negocios Universidad San Francisco de Quito (Ecuador)
Capacitación y desarrollo profesional constante local, virtual e internacional.	Capacitación constante local, virtual e internacional.
Enfoque de "buen cliente" para el docente generando mayores ingresos para el mismo a través de cátedras y programas adicionales.	Aporte a marca profesional para docentes al ser parte de la institución.
Programas de impulso a la publicación académica remunerada.	Ambiente laboral colaborativo y actividades de integración docente e institucional.
Haciendo parte al docente de procesos de mejora académica e institucional.	Remuneración muy competitiva.

Fuente: Elaborado por el autor en base a entrevistas realizadas a directivos de escuelas de negocios de Universidad de Palermo (Argentina) y Universidad San Francisco de Quito (Ecuador). Julio 2020

De forma paralela, en términos de retención estudiantil más allá de programas específicos de estudio, las dos instituciones manifiestan servicios y actividades relacionadas a la vinculación de graduados al concluir sus programas de estudio, sin enfoque intensivo de actividades complementarias durante cursada.

Tabla 6 Estrategias de retención estudiantil en escuelas de negocios

Escuela de Negocios Universidad de Palermo (Argentina)	Escuela de Negocios Universidad San Francisco de Quito (Ecuador)
Eventos académicos físicos y virtuales.	Eventos académicos físicos y virtuales.
Apoyo para participación en proyectos de investigación académica.	Eventos sociales para ex alumnos.
Acceso a cursar materias de actualización sin cargo.	Club del empresario con recursos y actividades propias vinculadas a la universidad.
Contacto constante a través de encuestas e información relacionada a aspectos de rankings internacionales, testimonios y necesidades.	Bolsa de empleo más enfocada en alumnos de carreras de la universidad antes que exclusivas de escuela de negocios.

Fuente: Elaborado por el autor en base a entrevistas realizadas a directivos de escuelas de negocios de Universidad de Palermo (Argentina) y Universidad San Francisco de Quito (Ecuador). Julio 2020

Las motivaciones de estudiantes de posgrados en negocios suelen ser cambiantes y dinámicas debido a variaciones en el contexto propio en el que se desarrolla el aprendizaje así como la visión y perspectivas diversas que se asimilan durante asignaturas, programas y experiencias. Así, el enfoque inicial previo al inicio de programas suele estar centrado en incrementar ingresos y cambiando hacia perspectivas de emprendimiento, internacionalización y nuevas oportunidades profesionales, mismas que siempre están desarrolladas en torno al valor agregado de la titulación, reputación institucional, relacionamiento con compañeros y docentes y vinculación empresarial.

Conclusiones:

Ante el incremento de digitalización en la sociedad y la adaptación acelerada de educación en formatos y soportes virtuales, tanto la satisfacción estudiantil como la evaluación del desempeño docente deben adaptarse a nuevos contextos que estén alineados con las demandas actuales y futuras de la sociedad basadas en mejores prácticas externas y análisis de mejora y resultados internos.

Los estudiantes enfrentan hoy grandes decisiones que producen cuestionamientos sobre diversos aspectos relacionados a la educación superior que incluyen la necesidad de estudiar programas o posgrados en universidades al disponer de conocimiento libre o credenciales alternativas de libre disponibilidad o bajo costo, el retorno de inversión en términos de acceso real a mejores oportunidades profesionales, el costo de oportunidad que representa la inversión de tiempo dedicado a estudios, la seguridad y salud estudiantil, entre otros factores que deben ser considerados por instituciones educativas que busquen su supervivencia asegurando la creación de valor agregado para estudiantes.

Desde la perspectiva docente existen retos importantes también que van desde la disponibilidad de docentes con formación actualizada alineada a experiencia profesional

en áreas de especialización que junto a competencias relacionadas a la empatía, solidaridad, compromiso, pedagogía y de investigación conforman un perfil complejo y escaso, más aun para el caso de docentes de tiempo parcial que suelen ser la mayoría en el caso puntual de escuelas de negocio. Además de la disponibilidad antes manifestada, la puesta a disposición de recursos dentro de políticas definidas y evidenciadas en una cultura institucional centrada en el estudiante, limitan la capacidad con la que cuentan algunos docentes para ejecutar su función de generación de aprendizaje en programas y contextos específicos, demandando factores claros de enfoque de gestión alineados a aquellos relevantes al aprendizaje, impacto y satisfacción de estudiantes en la institución.

La medición y evaluación de desempeño docente en las escuelas de negocio analizadas se realiza principalmente desde los estudiantes, sin contar con elementos externos de influencia en la misma para docentes de tiempo parcial. Docentes de tiempo completo cuentan con evaluaciones integrales de parte de colegas y autoridades que complementan a las de estudiantes junto con colaboración de docentes para desarrollo de contenidos, participación en clases como expectadores y generación de retroalimentación desde perspectiva constructiva. No se integran métricas o variables analíticas de plataformas y fuentes adicionales que podrían ser de mucho valor, considerando que la experiencia generada de aprendizaje e interacción con docentes es el factor de mayor influencia en la satisfacción y resultados académicos.

La satisfacción de estudiantes es un factor que se mide de forma integrada a la evaluación docente previa a la finalización de materias y que se complementa con aportes cualitativos fruto de entrevistas y comentarios durante el desarrollo de programas de estudio, junto a encuestas de egresados. Los objetivos iniciales de estudiantes son dinámicos y cambiantes en base a avance de programas, generando oportunidades de medición y evaluación para escuelas de negocio al poder enfocar actividades y servicios durante y después del desarrollo de programas académicos en base a fuentes cualitativas que permitan generar comparación analítica para toma de decisiones.

Pese a contar con programas y modalidad de gestión similar, la escuela de negocios de la Universidad de Palermo muestra altos niveles de personalización que empoderan a estudiantes para seleccionar no solo materias sino docentes dentro de sus programas, siendo los docentes en su mayoría profesionales activos en empresas y por tanto de tiempo o dedicación parcial. La escuela de empresas de la Universidad San Francisco de Quito, cuenta con la mitad de su cuerpo docente en modalidad de tiempo completo, lo que le otorga un mayor componente académico y de investigación dentro de programas ofertados.

Al contar con atributos buscados o preferidos de parte de alumnos en referencia a docentes, éstos deberán ser considerados en el proceso de gestión de satisfacción que se traduce en acciones y recursos que podrá realizar la escuela de negocios para mantener expectativas y necesidades estudiantiles alineadas en diferentes etapas de la educación que van más allá del programa de estudios puntual que cursa un estudiante de negocios.

El proceso de medición que es aplicado en gran parte de instituciones requiere

inicialmente de parámetros de evaluación comparativa no solo con la propia institución educativa, sino con pares locales, nacionales e internacionales para marcar áreas en las que resultados y variables pueden ser optimizadas y utilizadas como referencia para implementar iniciativas centradas en la mejora de calidad. En relación a lo anterior, la priorización de factores y recopilación desde diferentes fuentes y perspectivas integradas en el proceso de medición es vital para lograr contar con información más limpia y relevante que permita no solo evaluar sino también predecir comportamiento y desempeño de forma anticipada para aplicar correctivos de forma oportuna, mejorando satisfacción y desempeño de forma coordinada.

Finalmente es necesario recalcar la importancia manifestada del desempeño docente como facilitador competente del aprendizaje relevante a través de metodologías y actividades centradas en la reflexión y enfocando el contenido a la acción a través del uso de diferentes plataformas en contextos cambiantes, ya que como se ha evidenciado, es el docente uno de los principales predictores de satisfacción y el principal relacionado al aprendizaje dentro de instituciones educativas, por lo que la medición y evaluación constante, inteligente y correcta de su desempeño junto con estrategias de captación y retención de talento competente y vinculado a la cultura institucional, es un factor esencial de impacto directo con la reputación y crecimiento institucional, satisfacción estudiantil, retención, recomendación y rendimiento académico.

Fuentes:

Fuentes Secundarias:

Aiello, M. (2007). Algunas consideraciones para diseñar un modelo de evaluación institucional. Conferencia Internacional en el marco del proyecto Modelo Sistémico para el desarrollo de la Evaluación Institucional para el mejoramiento de la calidad educativa., Guanajuato, México: CONCYTEG & ITESM.

Álvarez J., Chaparro E., & Reyes D. (2014). Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de educación superior del Valle de Toluca. REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 13(2), 5-26. Recuperado de <http://www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol13num2/art1.pdf>

Alves, H., & Raposo, M. (2004). La medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria: el ejemplo de la Universidad da Beira Interior. Revista Internacional de Marketing Público y No Lucrativo, 1(1), 73-88.

Bates, A. W.; Sangrà, A. (2012). *La gestión de la tecnología en la Educación Superior. Estrategias para transformar la enseñanza y el aprendizaje*. Barcelona: Octaedro-Instituto de Ciencias de la Educación, Universidad de Barcelona.

Blázquez, J., Resino, J., Cano, E., & Gutiérrez, S., (2013). Calidad de vida universitaria:

- identificación de los principales indicadores de satisfacción estudiantil. *Revista de Educación*, 362, 458-484. doi: 10.4438/1988-592X-RE -2013-362-238. Disponible en: <https://www.educacionyfp.gob.es/dctm/revista-de-educacion/articulosre362/re36217.pdf>
- Bolliger, Doris & Martindale, Trey. (2004). Key Factors for Determining Student Satisfaction in Online Courses. *International Journal on E-Learning*, 3, 61-67.
- BRODIE, Dalbert, A. (1998). Do students report that easy professors are excellent teachers? *The Canadian Journal of Higher Education*, 23, 1, 1-20.ç
- Cabero Almenara, J., Llorente Cejudo, M. . d. e. l. . C., & Morales Lozano, J. A. (2017). Evaluación del desempeño docente en la formación virtual: ideas para la configuración de un modelo. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 21(1), 261. <https://doi.org/10.5944/ried.21.1.17206>
- Díaz, A. y Cortés B. (2014). El estudiante como cliente: riesgo para la calidad de la educación superior en Colombia. Congreso Iberoamericano de Ciencia, Tecnología, Innovación y Educación. Argentina. ISBN: 978-84-7666-210-6 – Artículo 500. Recuperado de: <https://www.oei.es/historico/congreso2014/memoriactei/500.pdf>
- Duart, J., Martínez, M. (Octubre 2001). Evaluación de la calidad docente en entornos virtuales de aprendizaje. <http://www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/0109041/duartmartin.html>
- Green, A. J., Tanford, S., & Swift, A. (2018). Determinants of Student Satisfaction with Using Instructional Technology: The Role of Active Learning. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 30(1), 1-10. <https://doi.org/10.1080/10963758.2017.1413381>
- OCDE (2018), Políticas docentes efectivas: Conclusiones del informe PISA, PISA, Edición de la OCDE. <http://dx.doi.org/10.1787/9789264301603-en>
- Roca, E., & Kisilevsky, M. (2013). *Indicadores, metas y políticas educativas* (Metas educativas 2021. Evaluación ed.) [Libro electrónico]. Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura. <https://www.oei.es/uploads/files/microsites/28/140/eval2.pdf>
- Sánchez Quintero, Jairo. (2018). Satisfacción estudiantil en educación superior: validez de su medición. ISBN: 978-958-8987-72-9
- UNESCO (2014). Temas críticos para formular nuevas políticas docentes en América Latina y el Caribe: el debate actual. *Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura 7, place de Fontenoy, 75352 París 07 SP, Francia y la Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe (OREALC/ UNESCO Santiago) ISBN 978-92-3-001224-3*
- Wang, J., Chai, Y., Zhang, W., & Zhang, Y. (2019). Analysis and Prediction of Satisfaction Index of Online Learning. *Journal of Physics: Conference Series*, 1314, 012173. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1314/1/012173>

Fuentes Primarias

Entrevistas con directivos de escuelas de negocios de la Universidad San Francisco de Quito y Universidad de Palermo en Buenos Aires.

Análisis herramientas de medición utilizadas por instituciones analizadas.