

# CALIDAD EN EL SISTEMA UNIVERSITARIO

Ricardo Plaza Martínez  
*Universidad CEU-San Pablo*

## RESUMEN

Los estudios acerca de la calidad en el ámbito universitario tienen importantes diferencias en la forma de medir la misma. No obstante, la capacidad de establecer comparaciones temporales y entre universidades tiene como premisa una definición que sea aceptada mayoritariamente.

Uno de los aspectos más importantes de cara a esta fijación de criterios es el peso sobre el total de las dos actividades tradicionales realizadas por las universidades, docencia e investigación. La pregunta que surge al respecto es si deben establecerse indicadores separados para las dos actividades y, en el caso de existir uno sólo, qué parámetros incluir de cada una de las dos áreas y con qué ponderación.

Históricamente, los índices de *calidad objetiva* en la docencia tienen, en el ámbito universitario, escaso predicamento. Esta situación puede variar con el impulso de las agencias de calidad. La futura implantación de una prueba a los universitarios, con el mismo carácter que la que se lleva a cabo a los alumnos de las escuelas europeas desde hace algunos años, también iría en esa dirección. Con respecto a la calidad objetiva en la investigación, el enfoque tradicional es el basado en la vigilancia de indicadores tales como número de artículos relevantes, patentes, premios recibidos por el claustro, ... La *calidad subjetiva* se establece en torno a la valoración que, de los diferentes servicios prestados por la universidad realizan fundamentalmente, aunque no únicamente, sus alumnos. Con respecto a la *calidad de gestión*, tiende a utilizar en su valoración parámetros comparables a los de la evaluación de la eficiencia en una empresa, lógicamente adaptados al *modus operandi* de la universidad.

La comunicación tiene como objetivo la presentación de una síntesis de las diferentes formas existentes de tratar y medir la calidad y el establecimiento de una propuesta propia.

*Palabras clave: universidad, calidad, docencia, investigación.*

## 1. CRITERIOS DE VALORACIÓN DE LA CALIDAD

Cuando en el ámbito universitario se habla de calidad de manera genérica, se entiende que el término calidad es el elemento a valorar y que la excelencia, la buena calidad, se convierte en el objetivo a conseguir. Para ello, ya sea de forma individual (cada centro) o global (todo el sistema) aparece la necesidad de establecer comparaciones.

Dichas comparaciones pueden darse en tres ámbitos diferentes: (1) respecto al mismo centro o sistema en diferentes momentos, para ver la evolución propia y obtener guías para la mejora; (2) también entre universidades, con dos objetivos fundamentales: la imitación de las universidades con mayor grado de excelencia por parte del resto y la información a agentes externos (futuros alumnos, los cuales quieren estudiar en los mejores centros; empresas, las cuales quieren contratar a los jóvenes mejor formados o a los investigadores más eficientes como colaboradores; otros organismos públicos o privados, que pueden tener como referencia, para la adjudicación de los recursos destinados a financiar proyectos de investigación, dicha información). Por último, (3) la comparación también se establece entre sistemas educativos, que pueden aprender unos de otros. Dicho aprendizaje sirve para que los gestores públicos tomen medidas concretas que buscan, entre otras cosas, la mejora de la calidad.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> La actual inmersión del sistema universitario español en el Espacio Educativo Europeo responde en parte, se-

Pero, ¿cómo se mide la excelencia? ¿Cómo se pueden establecer dichas comparaciones? En los sistemas universitarios de fuerte carácter privado, con el ejemplo paradigmático de los Estados Unidos, la libre elección se convierte en un medidor de calidad muy consistente. El alumno más brillante selecciona y es seleccionado. Su calidad como empleado, una vez graduado, redundará en el prestigio de la universidad en la que estudió la cual, a su vez, impregna con su prestigio a su titulado. Igualmente, los investigadores de las mejores universidades forman parte del núcleo central del tejido científico y tecnológico del país. Como ayuda a la elección, aparecen clasificaciones especializadas, las cuales establecen un orden de prelación según un buen número de indicadores diversos. Este modelo basado en la competencia se repite (si bien con un menor peso de la excelencia investigadora respecto a su calidad global) para las principales escuelas de negocios del mundo, entre las que destacan algunos centros españoles como el Instituto de Empresa, IESE o ESADE.

En los sistemas públicos, como el español, muy marcado éste además por la política territorial, esta clasificación que la libre elección va estableciendo con el paso del tiempo desaparece o queda limitada. En este caso, el ordenamiento necesita con más motivo un medidor externo en base a criterios muy bien definidos.

En la actualidad, los criterios existentes, dejando aparte algunas excepciones poco convincentes,<sup>2</sup> se podrían clasificar en cinco grupos:

- **Demanda.** Procesos de admisión, selección de los alumnos, alumnos extranjeros o ratios demanda/oferta, pueden ser indicativos de la buena calidad percibida de la universidad.
- **Recursos físicos.** Una miscelánea en base al número de puestos informáticos, características de la biblioteca o metros cuadrados de los laboratorios conforman este segundo bloque, muy dependiente de los recursos económico-financieros del centro.
- **Recursos Humanos.** Fundamentalmente los relacionados con el claustro de profesores: categoría del mismo y alumnos por docente serían algunos ejemplos.
- **Productividad.** Tanto a nivel docente (permanencia del alumnado, estudiantes que terminan en cierto tiempo sus estudios,...) como a nivel de investigación (producción científica).
- **Juicios externos.** El prestigio alcanzado por la universidad puede ser evaluado por expertos externos e, incluso, a partir de indicadores tales como el número de donaciones que los antiguos alumnos realizan a la institución.

Las decenas de indicadores que se agrupan en estas cinco categorías son ponderados por los organismos que realizan las clasificaciones según unos pesos que varían considerablemente. Vistos de manera conjunta, parecería incluso que aleatoriamente. Así, por ejemplo, el *ranking* de la Universidad de Shanghai establece un peso del 60% para los criterios relacionados con la investigación y hasta un 30% dependiente de si la Universidad tiene profesores o ha tenido alumnos merecedores de premios importantes (Nobel o Medallas Académicas). La docencia no es valorada en absoluto explícitamente. The Times otorga hasta un 50% de valoración según el juicio de expertos, porcentaje que baja al 20% en el *ranking* de Asia Week. Este último tiene en cuenta la selección de estudiantes. Los dos anteriores no. La internacionalización de la universidad, medida en el porcentaje de alumnos o profesores foráneos, aparece en The Times únicamente. La ponderación según número de académicos, sólo en el *ranking* de Shanghai. Y así se podría continuar, de tal forma que las conclusiones necesariamente

---

gún sus valedores, a este proceso de aprendizaje e imitación de los modelos de mayor calidad.  
<sup>2</sup> En un estudio publicado por el CIS (de Miguel, Caïs y Vaquera, 2001), se establece como un indicador de excelencia *el proceso de feminización* del claustro y alumnado de la universidad. Es ciertamente discutible su pertinencia como criterio valorativo de la excelencia.

deberían incluir, como características descriptivas de la metodología en la elaboración de las clasificaciones, la heterogeneidad y la subjetividad<sup>3</sup>.

En el camino progresivo hacia una mayor unificación en los indicadores de valoración, se puede considerar una nueva clasificación de los criterios según los mismos se agrupen dentro de los llamados de calidad objetiva, subjetiva o de gestión (Cordero, Muñiz y Pedraja, 2006). Como es lógico, van a ser los indicadores que finalmente se incluyan en el primer grupo los que finalmente se deban tomar para desarrollar un *ranking* lo más objetivo posible. No obstante, los medidores de calidad subjetiva y de gestión, si bien deben desestimarse para la elaboración de este *ranking*, siguen sirviendo como guía para la búsqueda de la excelencia, incluso medida la misma con un indicador objetivo.

Así, la calidad de gestión, siguiendo los estándares empresariales al uso,<sup>4</sup> debe servir para mejorar los procesos internos de la universidad. La comparación temporal de los indicadores de eficiencia para una misma universidad y el establecimiento de un proceso de mejora continua, son elementos que aumentan la excelencia del centro, aumento que, en buena lógica, debería reflejarse en el indicador objetivo, aunque no se pueda cuantificar la medida exacta de dicha mejora.

Igualmente, la calidad subjetiva, aquella que se establece en base a las valoraciones externas (alumnos, expertos, competidores,...) debería tener una correlación alta con los medidores objetivos. Algunos estudios recientes, sin embargo, desmienten esta correlación y hacen más imprescindible si cabe la búsqueda de un indicador objetivo fiable.

## 2. RANKING Y CALIDAD SUBJETIVA

Las universidades españolas aparecen en las clasificaciones internacionales en posiciones muy retrasadas en general. La primera universidad que aparece en el último *ranking* de Shangai es la Universidad de Barcelona, en los puestos 151 a 200. Las dos grandes públicas de Madrid, Complutense y Autónoma, junto con la Universidad de Valencia, se sitúan en los puestos 200 a 300. Por encima del 300, aparecen Autónoma de Barcelona, Politécnica de Valencia, Granada, Sevilla y Zaragoza. El *ranking* incluye 500 universidades. Ninguna de las privadas españolas es citada.

En el *ranking* de The Times para 2007, de nuevo las universidades públicas de Madrid y Barcelona aparecen por delante de la primera y única privada citada, la Universidad de Navarra, que ocupa el puesto 319 (Barcelona, 194; Autónoma de Barcelona, 258 y Autónoma de Madrid, 306).

En los ejemplos españoles de *ranking*, la conclusión es la misma. En el *ranking* del CSIC (basado en la presencia en Internet), la Complutense ocupa el puesto 52 y es la primera universidad española. Por encima del puesto 20 de las españolas y en el 457 mundial se encuentra la Universidad de Navarra. La Universidad de Deusto ocupa el puesto 1.129. La tercera privada española, la San pablo CEU, el 1.775. Igualmente, en el *ranking* para este año 2008 del diario El Mundo, Navarra está en el octavo puesto, detrás de Complutense y Politécnica de Madrid, Autónomas de Barcelona y Madrid, Politécnica de Cataluña, Carlos III y Central de Barcelona. Ramón Llull, en el decimoquinto puesto general, y San Pablo CEU, en el puesto 23, son la segunda y la tercera en el *ranking* de privadas.

---

<sup>3</sup> Incluso en ciertos modelos evolucionados de Análisis Envolvente de Datos (DEA), persiste el problema de la asignación de pesos a los indicadores (Cordero, Muñiz y Pedraja, 2006, p.264-265).

<sup>4</sup> Uno de los eslóganes con los que se publicita una universidad privada madrileña de muy reciente creación, es el de estar en posesión de un certificado de calidad ISO 9001.

Sin embargo, en los estudios que miden la calidad percibida subjetivamente en base a encuestas de opinión, la situación cambia considerablemente. En el *Estudio sobre universitarios españoles 2006*, informe de la Fundación BBVA realizado sobre un cuestionario al que responden 3.000 encuestados universitarios a los que se pregunta las razones de elección de la universidad en la que cursan sus estudios, el primer motivo citado como razón explicativa de la elección de una universidad pública no es ninguno de los tradicionalmente asociados a la calidad, sino la cercanía al domicilio. El dato avala el objetivo de universalización de la enseñanza superior del modelo español a través de la diseminación territorial de la universidad.

Por el contrario, casi el 60% de los encuestados estudiantes de la universidad privada, seleccionaron un motivo asociado a la calidad, el prestigio, como motivo explicativo de su elección. En otro criterio de calidad, las salidas laborales, el dato privado triplica al de la universidad pública (6,3% vs 2,1%).

**Tabla 1. Razones de elección de la universidad donde curso estudios**

	Universidad Pública	Universidad Privada
<i>Cercanía. Sin necesidad de cambio de ciudad.</i>	46,1%	11,5%
<i>Prestigio/ nivel académico.</i>	28,6%	57,8%
<i>La única que ofrece la carrera que quiero estudiar.</i>	11,2%	11,0%
<i>Me daba igual.</i>	3,7%	1,5%
<i>Mejores salidas laborales.</i>	2,1%	6,3%

Fuente: Fundación BBVA. Estudio sobre universitarios españoles 2006

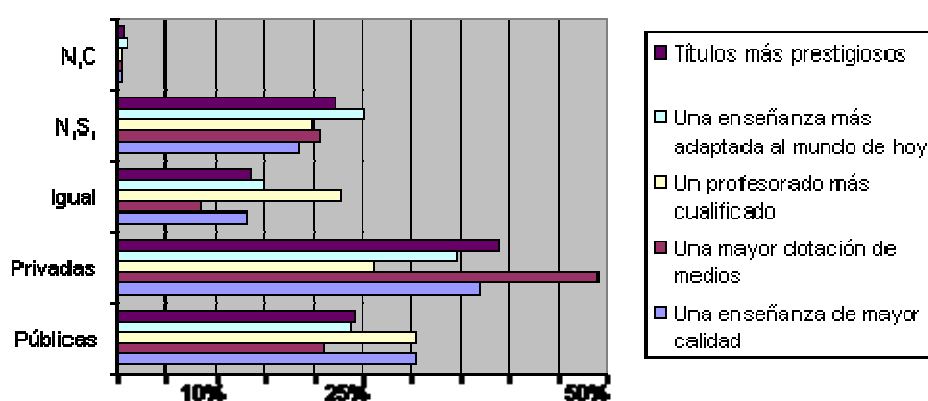
En el estudio de la Fundación BBVA aparece la clara confrontación entre el modelo público de reparto territorial y el modelo privado competitivo. Un estudio reciente (Moreno y Sánchez, 2006) establece una correlación alta entre una nota de corte elevada en las facultades de la universidad pública y la matriculación en privadas que ofertan los mismos estudios en el mismo ámbito territorial. Sin embargo, al observar en detalle las correlaciones, aparecen diferencias significativas. La correlación es más alta en aquellas comunidades donde las universidades privadas son más jóvenes (Murcia, Valencia o Castilla y León) respecto a aquellas regiones donde existen privadas de tradición y prestigio (Cataluña, País Vasco o Madrid), en donde dicha correlación es menos significativa.

De nuevo, sobre una encuesta realizada a más de 600 estudiantes de la Universidad CEU-San Pablo y de la Universidad Complutense,<sup>5</sup> aparecen conclusiones en la misma dirección. Al igual que en el informe del BBVA, una razón no asociada claramente a la calidad, el coste de los estudios, aparece como primera opción para la elección de centro público. Sin embargo, es un indicativo de calidad, la mayor personalización de la docencia, el primer motivo marcado por los estudiantes de universidad privada en su elección.

Por último, sobre una encuesta del Centro de Investigaciones Sociológicas al conjunto de los españoles, la mayoría de los criterios de calidad subjetiva también marcan la preponderancia en la percepción de los encuestados de una mayor excelencia en los centros superiores privados.

<sup>5</sup> La encuesta y sus conclusiones forman parte de un estudio de próxima publicación titulado "Contribución de los centros universitarios a la economía y al bienestar de la Comunidad de Madrid".

**Tabla 2. Criterios de calidad percibida. Universidad pública vs privada.**



Fuente: CIS. 2006

Sin entrar a valorar en profundidad la propia metodología de cada *ranking* o de las encuestas, sí es obvia la aparición de una dicotomía muy significativa. Las clasificaciones sitúan a las privadas en posiciones muy retrasadas (especialmente el *ranking* de Shangai, aquel en el que el peso de la investigación es más acusado), pero la calidad subjetiva las coloca por delante (muy posiblemente, en este caso, la valoración que hacen los encuestados tenga un sesgo predominante de percepción del ámbito docente). Esta dualidad de nuevo avala la necesidad de un indicador de calidad lo más objetivo posible.

Al retomar el asunto del índice objetivo de calidad, una cuestión previa a resolver es si se debe optar por un indicador único o bien se debe desagregar entre universidades de sesgo docente respecto a las universidades D + I (docentes e investigadoras)<sup>6</sup>.

### 3. CALIDAD DOCENTE E INVESTIGADORA

La consideración de investigación y docencia como actividades separadas, aunque con importantes relaciones entre sí, está obteniendo cierto predicamento (Gautier y Wauthy, 2007. De Jonghe, 2005). Esta separación se puede defender con más criterio cuando parece constatable la orientación de la evaluación para favorecer la producción científica frente a la calidad docente (Vidal y Mora, 2003) y se busca, precisamente, una medida de calidad lo más objetiva posible. Un argumento a favor incluso de una mayor desagregación se basa en la fuerte presencia de los indicadores de investigación en las clasificaciones internacionales que favorecen a universidades científicas y tecnológicas frente a otras con un sesgo más social o humanístico (Pulido y Pérez, 2003).

La ventaja de la desagregación se basa en que la información es más valiosa para la persona que consulta el *ranking*. Así, se puede establecer una prelación por docencia, por áreas de conocimiento, facultades y hasta grados, muy interesante para el pregraduado. Igualmente, se podría consultar la clasificación de las universidades investigadoras según especialización o de forma agregada, información de menor interés para un pregraduado, pero muy apreciada por otros agentes.

<sup>6</sup> En la literatura suele aparecer un modelo de universidad típicamente investigadora, aunque no exista en realidad una universidad únicamente dedicada a la investigación, exclusividad que se reservan algunos centros, como el CSIC en España, o incluso algunos institutos dentro de las universidades. Sin embargo, es más fácil encontrar el modelo casi exclusivamente docente, al estilo de los *colleges* norteamericanos, especialmente entre las privadas españolas de menor dimensión. Esto no es óbice para que se pueda desarrollar un *ranking* de calidad en la investigación por universidades, evaluando esa parte, separada de la docencia, de su actividad habitual. En todo caso, dicho indicador serviría para establecer el *ranking* global D + I. Igualmente, las universidades D + I también entrarían a formar parte del *ranking* exclusivamente docente por la valoración alcanzada únicamente en esa actividad.

En general, las actividades docente y de investigación tienen carácter sustitutivo para el profesor universitario. La docencia es una labor más fácilmente identificable con una ocupación al uso. Las horas de clase, la realización, vigilancia y corrección de exámenes, las tutorías y revisiones, se muestran como actividades tasadas en número de horas y valoradas en su calidad en base a la realización de encuestas a los alumnos básicamente, aunque se puede usar otros indicadores relacionados con la productividad docente tales como la realización de libros de apuntes, ejercicios,.... El output de la actividad, la formación de los alumnos, redundan en beneficios para la sociedad indirectamente, a través de la incorporación de aquéllos al mercado de trabajo.

La actividad investigadora se sobreentiende que ocupa el tiempo no dedicado a la actividad docente. Al menos en parte, la investigación de un profesor redundará en beneficio de su calidad como docente. Pero no es así necesariamente. Un profesor no es tal si no lleva a cabo una actividad docente, pero puede optar por no realizar actividad investigadora alguna. En todo caso, el output de la investigación beneficia más directamente al conjunto de la sociedad.

Siendo así las diferencias existentes, la medición de la calidad se haría en base a indicadores estándar distintos. No obstante, la simplificación hacia el medidor de calidad o *ranking* único puede resolverse con cierta sencillez, partiendo de la paridad de la importancia de ambos ámbitos universitarios.<sup>7</sup>

#### 4. CALIDAD OBJETIVA SEGÚN LA CALIDAD DEL OUTPUT

Posiblemente los indicadores más objetivos para tasar la calidad sean aquellos que valoran el resultado final de un proceso. Si añadimos a esto el interés por la obtención de medidores objetivos de calidad docente e investigadora, tendremos un binomio (calidad objetiva-output) que nos lleva a desestimar muchos de los indicadores habituales en las clasificaciones al uso.

Así, los criterios englobados en el grupo Demanda, pueden ser desestimados al medir la calidad del input (nota de selectividad u otros procesos de selección) o la calidad percibida subjetivamente, que puede provocar el exceso de demanda sobre la oferta. Los dos grupos de Recursos, presentan medidores de calidad del proceso de formación de los output finales. Finalmente, los Juicios Externos pueden ser desechados dado su carácter subjetivo. Únicamente quedaría el grupo de Productividad.

Con respecto a la calidad docente en indicadores de productividad, se puede defender un grado de objetividad elevado en criterios que, mayoritariamente, miden el éxito académico (graduados en los años justos, graduados por matriculados,...). No obstante, siempre se puede objetar un grado de exigencia menor en algunas universidades respecto a otras. En este sentido, se ha establecido desde hace años una medición en base a una prueba de aptitud para los alumnos de la enseñanza primaria (cuyos resultados se recogen en el famoso Informe PISA), metodología que pretende ser también trasladada al mundo universitario por la OCDE para establecer un *ranking* de universidades a partir del año 2010. Este indicador, objetivo y sobre el output, puede ser el buscado, siempre y cuando se diseñen correctamente las pruebas de nivel y se ponderen adecuadamente los resultados para evaluar los distintos aspectos específicos de áreas de conocimiento tan diferentes como las existentes en la universidad. De esta forma se tendría un *ranking* por facultades y, en la agregación ponderada de los alumnos, otro por universidades.

---

<sup>7</sup> Los profesores consultados en el informe de Pulido y Pérez de 2003, establecen una importancia igual (43%) a las actividades de investigación y docencia.

Una aportación interesante y un modelo a seguir, sobre todo si lo que se busca es, junto a la evaluación de conocimientos propia del examen PISA, la medición de capacidades y habilidades más genéricas, tan de actualidad desde la irrupción del Protocolo de Bolonia, puede ser el establecimiento de un examen parecido al GMAT<sup>8</sup> (*Graduate Management Admissions Test*) que, con sus pruebas de evaluación cuantitativa, verbal y analítica, sirve como filtro de entrada a las escuelas de negocio, pero que puede ser adaptado al ámbito universitario. Incluso, para evitar la distorsión que sobre los resultados finales podría provocar el hecho de que algunos centros partan con la ventaja de una selección previa de los alumnos más brillantes, se podría establecer una prueba de evaluación en el ingreso y otra al final de los estudios, para medir el progreso de los alumnos, como es habitual en numerosos centros formativos asociados a las nuevas tecnologías.

Por último, y con respecto a la medición de la calidad objetiva del output propio de la actividad investigadora, parece adecuado el camino abierto en base al conteo objetivo de proyectos de investigación, patentes, artículos, monografías, etc... y su cualificación (ISI, WoS, datos del CSIC, ...). El papel de las agencias de calidad como la ANECA para fijar los indicadores relevantes y cualificarlos resulta aquí fundamental. En todo caso, es conveniente una referenciación de esta productividad científica no tanto en base al número de profesores cuanto, de forma más precisa, en base a la productividad/hora. De esta forma, descontando las horas reales dedicadas a actividades relacionadas con la docencia, se evita el sesgo producido por las diferencias en la carga lectiva de cada universidad.

## 5. CONCLUSIONES

La valoración del nivel de excelencia universitario se ha basado en la medición de un buen número de indicadores, agrupados básicamente bajo los epígrafes de demanda, recursos físicos y humanos, productividad y juicios externos, los cuales también pueden ser clasificados según sean medidores objetivos, subjetivos o de gestión de la calidad.

Dichos indicadores son utilizados para la realización de las clasificaciones de centros universitarios. En el resultado final, aparece una mezcla de criterios (objetivos y subjetivos, de recursos humanos, de juicios de expertos,...) muy heterogéneos que, además, hay que otorgar pesos. De ahí las divergencias entre un *ranking* y otro, o respecto a estos en relación a las encuestas de valoración subjetiva. Como ejemplo, y para el caso español, al confrontar la calidad de las universidades públicas con las privadas, las primeras resultan mejor situadas en las clasificaciones, mientras que las segundas son percibidas como superiores en las encuestas.

En la búsqueda de un indicador lo más objetivo posible, aparece la necesidad (o no) de separar la medición de las actividades de docencia e investigación y, en todo caso, resolver el cálculo de un indicador conjunto de la manera más sencilla posible, a partir de la igualdad de pesos. Igualmente, se estima que los indicadores de docencia e investigación deben fijarse en el output de sus respectivas actividades. El indicador objetivo de docencia sería una prueba de conocimientos, capacidades y habilidades a los estudiantes universitarios, que la OCDE quiere instaurar en los centros superiores a partir del 2010, y que resolvería el problema de la selección de indicadores y peso de los mismos. Con respecto a la productividad científica, las agencias de calidad deben seleccionar los criterios relevantes y, a ser posible, armonizarlos.

---

<sup>8</sup> En España existe un proyecto parecido al GMAT, de reciente creación, llamado ADEN (Test de Admisión de Escuelas de Negocio), que mide aptitudes, personalidad, competencias, conocimientos específicos, motivaciones o valores, y la capacidad de aprendizaje de los candidatos a ser alumnos de las escuelas.

## 6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- CORDERO, J., MUÑIZ, M. y PEDRAJA, F. (2006): “Las diferentes nociones de la calidad en la educación: ¿existen soluciones globales para dimensiones parciales?” AEDE CIS. *Barómetro noviembre 2006*.
- FUNDACIÓN BBVA (2006): *Estudio sobre universitarios españoles*.
- GAUTIER, A. y WAUTHY, X. (2007): “Teaching versus research: a multi-tasking approach to multi-department universities”. *European Economic Review*, Nº 51.
- DE JONGHE, A. M. (2005): “Reorganising the teaching-research tension”. *Higher Education Management and Policy*, Vol. 17, Nº 2.
- DE MIGUEL, J., CAÍS, J. y VAQUERA, E. (2001): *Excelencia. Calidad de las universidades españolas*. Madrid. CIS.
- PULIDO, A. y PÉREZ, J. (2003): “Propuesta metodológica para la evaluación de la calidad docente e investigadora”. Fondo de investigación Richard Stone, Nº 8.
- VIDAL, J. y MORA, J. G. (2003): “Evaluating teaching and research activities. Finding the right balance”. *Higher Education Management and Policy*, Vol. 15, Nº 2.