

LA IMPORTANCIA DE LOS PROFESORES EN LA INTEGRACIÓN ESTUDIANTIL. CASOS DE INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR PRIVADA

MITZI DANAE MORALES MONTES / BRENDA YOKEBED PÉREZ COLUNGA
Departamento de Investigaciones Educativas del CINVESTAV IPN

RESUMEN: Este trabajo presenta los resultados de investigaciones realizadas en instituciones de educación superior privada del Distrito Federal y el Estado de México. En un mercado universitario caracterizado por la fuerte competencia por estudiantes es importante analizar qué hacen los establecimientos privados para mantener a sus consumidores; es decir, además de la oferta y las colegiaturas, que son los tópicos centrales por los cuales un estudiante elige una institución, hay otros factores que juegan un papel central en su permanencia.

La hipótesis que presentamos es que la adecuada selección de profesores y la interacción que sostienen con los estudiantes es una herramienta fundamental para comprender porqué a pesar de carencias de distinto tipo hay instituciones que logran satisfacer a la

mayoría de sus clientes. Con esta premisa como punto de partida analizamos la perspectiva de directivos y estudiantes sobre el papel que juegan los profesores en la consolidación de las instituciones privadas en el mercado local y cómo contribuyen a la permanencia estudiantil.

La perspectiva del estudio es el análisis organizacional y se alimenta de la psicología social y la sociología educativa. Gracias a estas miradas encontramos que la experiencia de ir a la universidad va más allá de lo académico y del aula; comprende también interacciones que contribuyen a la estadía en la institución. Además, éste proceso impacta favorablemente en la rentabilidad del servicio educativo en la medida en que permite conservar el tamaño de la matrícula.

PALABRAS CLAVE: Universidades privadas, estudiantes, profesores, mercado educativo.

Introducción

Las instituciones de educación superior privada (IESPRI) enfrentan problemas de distinto tipo antes de conseguir aceptación entre sus consumidores y ser rentables. Uno de ellos es atraer y conservar a los estudiantes; para lograrlo, la institución necesita satisfacer sus expectativas con los recursos disponibles. La calidad del servicio, las instalaciones y el equipamiento son fundamentales para conseguir dicho objetivo.

En la medida en que la institución provea de condiciones que mejoren la experiencia estudiantil podrá gozar de mayor aceptación; para lo cual, el trabajo de los profesores es clave en el proceso de integración y adaptación. Su labor comprende el ámbito académico y el personal, pues en la medida en que establecen una buena interacción con los estudiantes enriquecen su experiencia y pueden ser un motivo fundamental para que éstos continúen en la institución aún si tienen posibilidad de cambiarse.

Los directivos tienen claro que los profesores son fundamentales para conservar la matrícula pues su buen desempeño puede restar importancia a otras carencias de infraestructura o prestigio. En este trabajo presentamos los resultados de investigacionesⁱ realizadas en establecimientos privados y analizamos cómo valoran estudiantes y directivos el trabajo de los profesores.

Metodología

Para abordar el problema utilizamos dos categorías centrales: mercado universitario y proceso de incorporación y adaptación. La primera noción describe aquellas relaciones que establecen distintos actores inmersos en la educación superior para intercambiar y competir por bienes de diversa índole, sean económicos o simbólicos.

Debido las condiciones inequitativas de la competencia en el mercado, cada institución necesita elaborar estrategias para generar sus ganancias. Estas interacciones han sido estudiadas por diversos autores, entre los que destacan Burton Clark (1983) y José Joaquín Brunner (2005, 2006, 2007).

Por otra parte, el proceso de incorporación a una comunidad universitaria según De Garay (2004: 29) comprende un proceso en el que se combina una integración institucional, que significa aprender y dominar las formas de organización, reglas y ethos culturales; y una integración disciplinar a una rama específica del saber. Para lograrlo el estudiante tiene que aprender su oficio; y si no ocurre, uno es eliminado o se autoelimina por sentirse ajeno a ese nuevo mundo (Coulon citado por De Garay, 2004: 28).

Ahora bien, el sector privado de educación superior es un mercado que se caracteriza por la diferenciación de oferta y costos. Para abordarlo existen según Silas (2005) por lo menos 16 criterios para segmentarlo: antigüedad y complejidad académica; tamaño y orientación social; balance entre funciones de docencia-investigación-extensión; tipo y número de afiliaciones y acreditaciones; políticas de acceso; oferta académica; modalidades de enseñanza; modelo; condiciones académicas; tipo de RVOE o incorporación; origen y composición de los ingresos; destino de los ingresos y tipo de propiedad institucional.

Se realizaron estudios de caso debido a que permiten enfocarse en las posibles explicaciones de un fenómeno contemporáneo sobre el cual el investigador tiene poco control (Yin, 1994: 1). Por esta razón buscamos comprender a las instituciones y dejamos de lado el interés por comprobar hipótesis; y nos enfocamos en la riqueza explicativa con la que abordan un problema, profundizan en procesos e invitan a estudiar contextos más que variables (Merriam, 1998: 19).

Contenido

La competencia por estudiantes

El sector privado es un conjunto heterogéneo que comprende desde aquellas instituciones con recursos económicos, académicos y simbólicos abundantes hasta las que

francamente carecen de lo indispensable para brindar un servicio digno. En este universo de grandes dimensiones existe un importante número de instituciones que a primera vista podrían pasar desapercibidas porque no pertenecen ni a las de élite ni son las peores del sector. Forman el grupo intermedio que lucha por atraer y conservar a los estudiantes de las clases medias.

Estas instituciones compiten con fuerza por los clientes porque carecen del prestigio de las instituciones consolidadas y necesitan echar mano de lo que disponen: una gran oferta de profesores. Para mantenerse en la competencia y ser atractivas, las IESPRI generan estrategias para atraer clientes y prometen instalaciones adecuadas, buenos profesores, planes flexibles, diversas formas de titulación, becas, créditos e incorporación a universidades públicas consolidadas.

Cuando los posibles consumidores conocen una IESPRI generan expectativas y deciden ingresar a ellas si está al alcance de su presupuesto, tiene la carrera deseada, horario y ubicación geográfica adecuada, ya sea cerca del trabajo, la casa o es accesible por vías de transporte cercanas. Una vez que son estudiantes ¿qué los hace permanecer en la institución? y ¿qué significa la institución para ellos?

Las expectativas sobre la educación superior –ascenso en la estructura social, adquisición de conocimientos y habilidades útiles en el mercado laboral–; y sobre la institución acompañan a los jóvenes en el primer encuentro con la IESPRI. Durante su estancia, el estudiante ajustará dichas expectativas conforme a las posibilidades de su entorno. La relación que establecen los estudiantes con la infraestructura y los servicios institucionales es parte medular del campo de acción real e influye en las posibilidades de crecimiento y desarrollo de habilidades.

En este escenario de contraste entre la expectativa del estudiante y la que puede satisfacer la institución, la interacción con los profesores es fundamental porque representa la oportunidad para que la acepte a la IESPRI como suya y permanezca en ella; ya que la construcción de relaciones otorga identidad, reconocimiento y sentido de pertenencia, lo cual da sentido a la experiencia universitaria.

Esta consideración explica porqué los directivos se han interesado en mejorar el proceso de selección docente, pues los criterios de contratación para los primeros

profesores consistían en ser recomendado por un profesor de la misma institución y tener un curriculum vitae adecuado. Con el incremento de la oferta docente y de la competencia con instituciones semejantes, los directivos han buscado mejorar la selección, como comentó una directora:

Desde el año 2000 hemos venido perfeccionando la evaluación y hasta hace dos o tres años hemos mejorado la selección de docentes. Antes, si el profesor empataba con el perfil de la asignatura que teníamos propuesta y si traía experiencia docente era contratado. Pero desde hace tres años nos hemos sentado a trabajar un modelo, un formato de evaluación y es lo que estamos aplicando (Directiva C).

El objetivo de seleccionar mejores profesores ha obedecido al interés de consolidar, aunque sea mínimamente, el ámbito académico y proyectarlo como la fortaleza institucional, pero para lograrlo también ha sido necesario ofrecer un ambiente laboral adecuado:

Antes se daban las mejores condiciones laborales. Uno de los preceptos que tenían claro los dueños era pagar bien a los docentes. Mientras el maestro esté bien pagado va a rendir más, pero entonces había muchos docentes que querían estar aquí porque era la escuela que mejor les pagaba pero después, sacarlos era complicado (Directiva C).

Indudablemente, las condiciones de trabajo son un factor decisivo para contratar mejores profesores; sin embargo, el salario por hora y las posibilidades de desarrollo laboral son muy semejantes entre instituciones del mismo segmento del mercado, por lo cual aún es un tema pendiente explicar qué otros factores justifican su permanencia en la institución.

El proceso de selección pretende ser más sistemático que antes ya que ahora se compone de una entrevista con el gestor de la licenciatura, presentación de una clase modelo evaluada por el departamento de recursos humanos, revisión del curriculum vitae y, finalmente, aplicación de pruebas psicológicas. Cuando el candidato obtiene resultados satisfactorios es contratado. Al respecto explicó una directora:

Siempre hemos evaluado a los profesores pero teníamos un margen de error, no había tanta fortaleza en seleccionarlos y ahora mi propuesta no es alfabetizar

profesionales para que sean maestros, porque es un proceso muy largo y desgastante. Ahora ya tenemos la exigencia de que llegue alguien que ha sido mediado por la profesionalización pedagógica (Directiva A).

En la actualidad, la experiencia docente es un criterio muy importante para la contratación de profesores; y se prefiere a aquellos que trabajan en la universidad pública. La contratación de este tipo de académicos permite reducir costos a las IESPRI, ya que sólo los capacitan sobre las formas de trabajo del establecimiento y aprovechan la formación académica y pedagógica previa. Con esta estrategia la institución busca mandar un mensaje importante a sus posibles clientes: nuestro servicio está garantizado porque tenemos a los profesores que enseñan en las mejores universidades. Sin embargo, la adecuada selección es un problema constante y a pesar de los esfuerzos aún han encontrado un método exento de errores:

No es tan fácil conseguir a los mejores maestros, esa búsqueda es eterna. Alguien te presenta un curriculum gordo y muy fuerte, con maestría y todo, pero a la hora de tratar a los chicos ya no hay tanta calidad del maestro en cuanto a los procesos de comunicación. Entonces mi problema es que esa dinámica no es tan fácil llevarla a cabo. Es un pelear, pelear, pelear y es cuando le tengo que decir “maestro usted tiene 8, pero yo necesito maestros de 9” y hay que despedir maestros, mi peor problema es lo laboral, es lo más difícil, que no falta la sorpresa de que tú confías en un currículum, en una entrevista y a la hora de la hora te rebasan las personas, en sus propuestas personales, actitudes, ese es mi problema número uno (Directiva A).

Aunque la directora afirma que no siempre es posible anticipar conductas o actitudes desfavorables de los profesores, al utilizar un procedimiento más o menos sistemático para la selección se fortalece la autoridad evaluadora de la institución más allá de su efectividad; es decir, la persistencia de las “técnicas institucionalizadas hacen ver una organización adecuada, racional y moderna” (Meyer y Rowan, 2001: 83), por lo que la relevancia del programa de selección puede deberse más a la autoridad que ostenta, que a su verdadera eficiencia, aunque la información obtenida no permite sostener con certeza este supuesto.

El esfuerzo por seleccionar y conservar buenos profesores se debe al interés institucional por retener su matrícula. Uno de los efectos secundarios de esto es que los

estudiantes encuentran profesores con quienes pueden establecer relaciones que les brindan reconocimiento, que significa, que en el encuentro diario son reconocidos y llamados por su nombre. Desde la percepción de los estudiantes esto es un signo de calidad del servicio, como lo muestra este testimonio:

Los profesores considero que son de excelente calidad, porque más allá de lo que dan en clase, te asesoran en otras áreas, siempre están para ayudarte o apoyarte. Te conocen por tu nombre... no eres uno más... las instalaciones tal vez si podrán ser a veces muy precarias en algunos aspectos, pero los profesores sí son de excelente calidad. Por lo menos la gran mayoría (Estudiante).

La satisfacción con el servicio y su calidad, desde la percepción de los estudiantes, está asociada con ser reconocidos por sus profesores. Si éstos han sido amistosos, atentos con sus necesidades y respetuosos, los estudiantes calificarán sus experiencias como buenas (Feldman, 1998) y desarrollarán un sentido de pertenencia que les permite hacer una suerte de disociación entre infraestructura, nivel académico (o atención de los profesores) y servicios extraacadémicos:

No me arrepiento de haber estudiado aquí. Llevo en alto el nombre de mi universidad. Porque luego creen que es una universidad “patito” y ¡no, no lo es! Tenemos maestros de la UNAM, aunque no todos son buenos maestros. Pero, estés en la escuela en la que estés vas a encontrar buenos y malos maestros. Yo creo que dicen que es patito porque es barata y no tiene unas instalaciones tan “*fashion*” como las de la UVM o la UNITEC. A veces las escuelas también venden instalaciones. Entonces, no tiene nada que ver el nivel académico con las instalaciones (Estudiante).

Pascarella y Terenzini (1996) han señalado la importancia de las relaciones que los estudiantes establecen cotidianamente en sus universidades, pues en ellas se encuentra el soporte social en la institución que ayudará a los estudiantes a transitar por los procesos de integración.

Las experiencias que el estudiante obtiene mediante los vínculos que establece con sus profesores dotan de significado a la institución y la convierten en un espacio significativo donde además de obtener un título, adquieren un lugar y desarrollan una personalidad profesional.

Conclusiones

El universo que conforman las IESPRI es tan diverso que para dialogar con ellas y entender por qué tienen éxito, mantienen su nivel de crecimiento y atienden a más del 30% de la matrícula a nivel nacional (Tuirán, 2012), hay que comprender cada uno de los elementos que las constituye. Aquí atendemos uno de tantos: desde la percepción de sus usuarios, las IESPRI ofrecen una planta docente que les hace sentir satisfechos pese a que la infraestructura o los servicios como biblioteca, cafetería o bolsa de trabajo carezcan de lo necesario para calificarlos de dignos, ya no digamos de calidad.

Entender que desde la óptica de sus estudiantes la planta docente es el factor para considerar permanecer y terminar los estudios en dicha universidad revela porqué algunas instituciones ponen atención en los profesores que contratan y sus procedimientos (sin que esto signifique que ofrecen las mejores condiciones de trabajo) - y dejan de lado algunos otros elementos -como instalaciones adecuadas, servicios médicos de calidad, bolsa de trabajo, entre otros- que también son importantes al ofrecer servicios como el educativo.

Quedan asuntos sin resolver, especialmente desde la perspectiva de los profesores. Si bien tanto para los directivos como para los estudiantes el docente juega un papel importante, sabemos que por lo general los profesores que trabajan en las IESPRI lo hacen en condiciones precarias. Más allá de eso ¿qué significa para ellos laborar en el sector privado de educación? ¿Por qué eligen laborar y permanecer en sus instituciones? ¿Cómo conciben a sus estudiantes? son interrogantes importantes en el diálogo con las IESPRI.

Bibliografía

- Brunner, J. J., Elacqua, G., Tillett, A., Bonnefoy, J., González, S., Pacheco, P., y Salazar, F. (2005). *Guiar el mercado: Informe sobre la educación superior en Chile*. Chile. Recuperado el 14 de septiembre de 2008, de [http://mt.educarchile.cl/mt/jjbrunner/archives/2005/08/nuevo_libro.html].
- Brunner, J. J. (2006). *Mercados Universitarios: Ideas, Instrumentaciones y Seis Tesis en Conclusión*. Chile, Recuperado el 21 de enero de 2009, de [http://mt.educarchile.cl/MT/jjbrunner/archives/libros/MERC-UNI_DEF/LA%20UNIVERSIDAD%20FRENTE%20AL%20MERCADO_DEF.html].
- Brunner, J. J. (Julio, 2007). *Sistema privatizado y mercados universitarios: competencia reputacional y sus efectos*. Revista UDP – Pensamiento y Cultura. Chile.
- Clark, B. R. (1983). *El sistema de educación superior: Una visión comparativa de su organización académica*. México: Universidad Autónoma Metropolitana-Azcapotzalco. Nueva Imagen y Universidad Futura.
- De Garay, A. (2004). *Integración de los jóvenes en el sistema universitario: Prácticas sociales, académicas y de consumo cultural*. Barcelona-México: Ediciones Pomares, S.A.
- Feldman, K. (1988). *Effective College Teaching from the Students' and Faculty's View: Matched or Mismatched Priorities?* *Research in Higher Education*. XXVIII (4), 291-329.
- Merriam, S. B. (1998). *Qualitative Research and Case Study Applications in Education*. USA: Jossey-Bass Publishers.
- Meyer, J. W. y Rowan, B. (2001). *Organizaciones institucionalizadas: la estructura formal como mito y ceremonia*. En Powell, Walter W. y DiMaggio (comps.) *El nuevo institucionalismo en el análisis organizacional*. México: Colegio Nacional de Ciencias Políticas y Administración Pública A.C., UAEM y FCE.
- Pascarella, E.T. y Terenzini, P.T. (1996) *How College Makes a Difference: A Summary*. En Stages, F. K. (Ed). *College Students: The evolving Nature of Research*. (258 -285). USA: ASHE Reader Series, Simon and Schuster Custom Publishing.
- Silas, J. C. (2005). *Realidades y tendencias de la educación superior privada mexicana*. México: Perfiles Educativos. XXVII, 7-37.
- Tuirán, R. (2012). *Avances y Retos de la Educación Superior Pública y Particular en México*. Presentación para la XXXIV Reunión Ordinaria de Universidades Particulares e Instituciones Afines. México: SEP. Recuperado el 18 de abril de 2013, de: [<http://www.ses.sep.gob.mx/work/sites/ses/resources/PDFContent/2694/RT%20CUPRIA%20230512.pdf>].

Yin, R. K. (2003). *Case Study Research. Design and Methods*. USA: SAGE Publicatons.

ⁱ Este trabajo es producto del proyecto CONACYT 50790 “El papel del sector privado en las configuraciones sistémicas estatales de la educación superior en México. Políticas públicas, mercados y diferenciación interinstitucional” dirigido por el Dr. Germán Álvarez Mendiola, investigador del DIE-CINVESTAV.