

# Información general sobre la garantía de calidad (QA) en Armenia



ESPAQ

# Información general sobre la garantía de calidad (QA) en Armenia

## IMPRINT

### ESPAQ—INFORMACIÓN GENERAL SOBRE LA GARANTÍA DE CALIDAD (QA) EN ARMENIA

Brussels, January 2016  
by European Students' Union (ESU)



Co-funded by the  
Tempus Programme  
of the European Union

El proyecto ha sido financiado con fondos de la Comisión Europea. Esta publicación refleja solamente el punto de vista del autor y la Comisión no puede considerarse responsable por el empleo que se haga de la información que contiene.

The European Students' Union (ESU) is being used to refer to “ESIB—The National Unions of Students in Europe”, Belgian asbl BEO890.019.936, due to the fact that both legal entities are going through a merging process. Likewise the visual identity of ESU is being used instead of the one from ESIB.

#### AUTHOR

Laura Fedeli (UNIMC), [laura.fedeli@unimc.it](mailto:laura.fedeli@unimc.it)

#### REVISOR

Simone Betti

#### COLABORADORES

Alessandra Fermani (UNIMC); Simone Betti (UNIMC), Gohar Hovhannisyan (ANSA); Irina Vanyan (NUACA), Nerses Gevorgyan (ASUE), Margarit Marukyan (ASUE), Ani Baghdasaryan (ASUE), Armen Grigoryan (ASUE), Maria Petrosyan (ASUE), Ekaterina Kashina (YSAFA), Kristine Tanajyan (ASPU), Mariam Melkumyan (ASPU), Lilit Sahakyan (ASPU); Sona Khachikyan (NPUA).

#### IMAGE CREDITS

Yerevan State University by Serouj Ourishian

#### LAYOUT

Linus Rowedda

# ÍNDICE

1	PREMISA .....	3
2	INTRODUCCIÓN .....	5
3	MUESTRA .....	6
4	METODOLOGÍA .....	7
5	ANÁLISIS .....	11
	ANEXO 1 ENCUESTA (VERSIÓN EN INGLÉS) .....	41
	ANNEX 2 SURVEY (ARMENIAN VERSION) .....	45
	ANEXO 3 ENTREVISTA: DATOS DEMOGRÁFICOS .....	52
	ANEXO 4 PROTOCOLO GRUPO DE DISCUSIÓN .....	54



# 1 PREMISA<sup>1</sup>

El presente documento deriva de la investigación documental desarrollada en el marco del Informe Técnico 2.1 y comunica los resultados de la investigación cuantitativa y cualitativa centrada en la participación de los estudiantes armenios en los procesos de garantía de calidad. El equipo de la Universidad de Macerata se ha encargado de la investigación y la coordinación pero han participado en él todos los socios universitarios armenios: *the Armenian State University of Economics (ASUE)*, *the Armenian State Pedagogical University after Khachatur Abovyan (ASPU)*, *the National Polytechnic University of Armenia (NPUA)*, *the National University of Architecture and Construction of Armenia<sup>2</sup> (NUACA)*, *the Yerevan State Academy of Fine Arts (YSAFA)* con el apoyo de la *Armenian National Students' Association (ANSA)*.

Pretendemos que el informe sea un documento de partida para el desarrollo de actividades del Paquete de Trabajo 3 en el que la metodología y el contenido de la formación de los estudiantes puedan utilizar la información recogida a través del presente estudio.

La primera versión del Informe Técnico, al igual que el Informe Técnico 2.1, ha sido revisada por un revisor, miembro del equipo científico de UNIMC y luego distribuida a través de la lista de contactos del proyecto para permitir que todos los socios compartieran y discutieran sus opiniones con el fin de mejorar la calidad del documento. El autor y colaboradores deben tener en cuenta las opiniones de los socios y realizar los cambios necesarios en el documento. El documento definitivo se pone a disposición y se guarda en la plataforma Alfresco, sistema de gestión de documentos del proyecto.

---

**1** Informe traducido por Natalia Peñín Fernández, bajo la supervisión y edición final de la Universidad Internacional de La Rioja (UNIR, <http://www.unir.net>)

**2** Irina Vanyan es la autora de los informes pero los datos (encuestas, entrevistas y grupos de discusión) han sido recopilados por el equipo compuesto por Hovhannisyan Varazdat, Irina Vanyan, Margaryan Garnik, Sargsyan Tiruhi, Poghosyan Haykaz.



## 2 INTRODUCCIÓN

El objetivo del Informe Técnico 2.2, llamado, “Estado de la cuestión de la participación estudiantil en la garantía de calidad en Armenia” es investigar las percepciones y hábitos actuales de los estudiantes con respecto a la garantía de calidad en las instituciones superiores de Armenia.

Se han utilizado tres herramientas de recopilación de datos: una encuesta de preguntas cerradas, entrevistas semi-estructuradas y grupos de discusión. La muestra, tal como se describe en el párrafo siguiente, se compone de estudiantes, personal administrativo y equipo docente. Un cierto número de participantes colaboraron tanto en las entrevistas como en los grupos de discusión.

La elección de utilizar una muestra para la investigación compuesta por diferentes categorías de actores se debe a la necesidad de recoger no sólo datos directos de los principales grupos de interés, es decir, los estudiantes, sino para obtener también información contextual del personal administrativo, que participa de forma diferente en la garantía de calidad y del equipo docente que, gracias a la enseñanza y a su papel educativo, tiene un contacto privilegiado con los estudiantes.

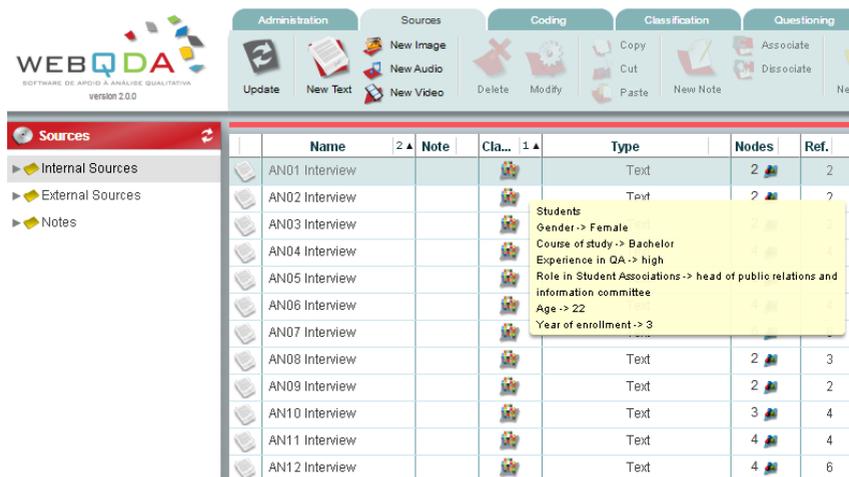
### 3 MUESTRA

La investigación cuantitativa mediante encuesta incluyó una muestra de 176 estudiantes y fue desarrollada por los 6 socios armenios del proyecto.

En la parte cualitativa de la investigación participaron 27 estudiantes, 18 empleados administrativos y 13 docentes por un total de 58 entrevistas y 5 grupos de discusión (1 por cada institución) y se llevó a cabo por las 5 instituciones de educación superior socias en el proyecto.

Hay que destacar que, aunque los estudiantes son 27 en realidad, 7 de ellos no fueron codificados adecuadamente durante la fase de recopilación de datos por lo que no pudieron ser codificados en el software utilizado para analizar de los datos. A cada participante se le ha asignado un código a fin de garantizar su anonimato y luego se le ha asociado a una fuente y se le ha clasificado como un solo caso al que se asocian atributos específicos. Como se muestra en amarillo en la figura (debajo), la fuente “Entrevista AN01” se asocia con el caso “AN01”, que está clasificado, posteriormente, como “estudiante” con los siguientes atributos: mujer, 22 años, matriculada en el tercer año de un curso de Bachelor, con un alto nivel de experiencia en la garantía de calidad y dirige la comisión de relaciones públicas e información.

Figura 1 Capturas de pantalla de la muestra en el software de análisis cualitativo de datos



## 4 METODOLOGÍA

### 4.1 ENCUESTA

La encuesta es anónima y está organizada en dos secciones. Una sección demográfica descriptiva que recopila los datos de los estudiantes y los cruza con las respuestas recogidas a través de las preguntas cerradas de la sección 2 (Anexo 1).

La encuesta se ha presentado a los estudiantes de todas las universidades socias. Se podía realizar mediante un sistema de encuesta en línea con un software gratuito o distribuyéndolas directamente durante eventos según la disponibilidad de los estudiantes. La ventaja de usar una herramienta en línea radica en la posibilidad de obtener informes digitalizados y exportar fácilmente los datos para que se analicen en un segundo momento. La desventaja es que el estudiante, si necesita alguna aclaración, no puede obtener ninguna ayuda. Cuando el cuestionario se rellena ante la presencia de un entrevistador, este o esta pueden jugar un papel relevante en el fomento de la participación de los encuestados, ayudar en el proceso y tomar notas importantes gracias a sus observaciones: ¿los encuestados necesitaron algún tipo de ayuda para rellenar el cuestionario? ¿Qué tipo de dudas/dificultades encontraron en la comprensión de la pregunta? Hay sin embargo, una desventaja en el empleo de la distribución directa, ya que seguramente conlleva más tiempo (si es en papel también hay que digitalizar los datos para que puedan ser analizados fácilmente).

La encuesta ha sido diseñada por UNIMC y la traducción al idioma armenio se realizó en la una de las universidades socias, llamada NUACA. Los datos recogidos por cada socio académico de Armenia (NUACA, NPUA, YSAFA, ASUE, ASPU) fueron analizados por UNIMC. UNMIC creó una matriz común y la envió a todos los socios con el fin de que dispusieran de todos los datos para poder procesarlos en el software. Los detalles sobre el análisis cuantitativo y su metodología están descritos en el párrafo correspondiente.

ASPU, ASUE y NUACA también ofrecieron un análisis de la encuesta dirigida a sus participantes al que se puede acceder en el apéndice de la versión inglesa de este documento.

## 4.2 ENTREVISTAS SEMI-ESTRUCTURADAS

Los datos cualitativos se pueden obtener a través de entrevistas semi-estructuradas al personal universitario con diferentes puestos (académicos y administrativos) y a estudiantes que desempeñan un papel funcional (por ejemplo, en comisiones/juntas) en asociaciones de estudiantes.

Las entrevistas se pueden realizar con el objetivo de reunir opiniones y percepciones personales sobre la eficacia de la participación estudiantil en la garantía de calidad, así como de obtener información acerca de la descripción de procesos y procedimientos administrativos/políticos específicos de garantía interna de calidad.

Ya que los socios actúan en diferentes contextos, sugerimos un enfoque flexible y ejecutar entrevistas semi-estructuradas y orientadas donde una serie de preguntas guía ayudan a profundizar en temas específicos.

Las preguntas abiertas están ideadas para entender el punto de vista del entrevistado y obtener contribuciones/ideas sobre aspectos que el entrevistador podría no haber tenido en consideración. Las preguntas consistieron en: *preguntas descriptivas* (tienen el propósito de obtener una descripción de una situación/estado) y *preguntas estructurales* (tienen el propósito de obtener información sobre los procesos y dinámicas activadas en la institución).

El concepto de “participación en QA” fue desarrollado en la entrevista a través de los siguientes pasos:

- **Percepción:** El punto de vista de los participantes acerca de la participación de los estudiantes en la garantía de calidad de la educación superior (por ejemplo, “*¿Son eficaces las herramientas actuales para la evaluación de la garantía de calidad?*”; “*¿Nota que la evaluación de la garantía de calidad influye en el seguimiento?*”);
- **Experiencia:** El informe de los participantes sobre experiencias en los programas de garantía de calidad, proyectos, prácticas (por ejemplo, “*¿Participó usted en alguna actividad de garantía de calidad? Por favor, describa cómo?*”; “*¿Qué es la participación estudiantil en las actividades organizadas por la División de Garantía de Calidad y Desarrollo de la Educación? Mencione algunos campos o proyectos?*”);
- **Opinión:** La opinión de los participantes acerca de los aspectos organizativos de la garantía de calidad (estrategias y políticas) que consideren importantes en el contexto que conocen y en el que trabajan (por ejemplo, “*¿Por qué es importante que los estudiantes participen en los procesos de garantía de calidad?*”; “*¿Puede proponer sugerencias para mejorar los sistemas y procesos de garantía de calidad?*”; “*¿Qué papel asigna a la participación de los estudiantes en los procedimientos de garantía de calidad?*”; “*¿Cree usted que*

*la calidad de la educación superior se puede definir como la satisfacción de una demanda explícita o implícita del estudiante (consumidor) o como el cumplimiento objetivo de la institución de educación superior?”).*

Las transcripciones de las entrevistas se han traducido del armenio al inglés y los datos se han enviado al personal de UNIMC con toda la información demográfica recopilada mediante un formulario común (Anexo 4).

## 4.3 GRUPOS DE DISCUSIÓN

La UNIMC sugirió realizar grupos de discusión en cada institución socia del Paquete de Trabajo<sup>2</sup>. Los grupos de discusión pueden incluir al personal y a los estudiantes que participaron en las entrevistas (los mismos sujetos son, en este caso, *informadores y encuestados*<sup>3</sup>, enriqueciendo la calidad y la profundidad de los datos); como encuestados (en las entrevistas), de hecho, responden a las preguntas empleando las palabras/semántica del entrevistador, como informadores (en el grupo de discusión), ofrecen una visión mejorada de sus percepciones y experiencias comparando sus puntos de vista con los de los demás durante la discusión.

Los grupos de discusión se han organizado de acuerdo con las fechas y lugares establecidos por las instituciones socias.

---

**3** Bernard, H. R. (2000), *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*, Thousand Oaks, CA, Sage.

Figura 2 Reunión del grupo de discusión el 27 de mayo de 2015 en NUACA.



Se sugirió organizar el grupo de discusión utilizando el método de *questioning route*<sup>4</sup>, con un guión estructurado donde las preguntas abiertas siguen un protocolo previsto (Anexo 5). En cada sesión habría un moderador y un observador. Durante la sesión, el observador puede tomar notas para enriquecer la fuente directa de datos con comentarios personales. La transcripción de los grupos de discusión se ha traducido del armenio al inglés y se ha enviado al personal de UNIMC para su análisis.

---

4 Krueger, R. A. (1994), *focus group: a practical guide for applied research*, London, Sage.

# 5 ANÁLISIS

## 5.1 ANÁLISIS CUANTITATIVO<sup>5</sup>

Los datos se han analizado utilizando el software SPSS (versión en inglés 20).

Como se ha mencionado en el párrafo anterior se creó una matriz de acuerdo con los ítems del cuestionario. La matriz contiene 43 variables, y se envió a todos los socios de Armenia con el fin de recopilar los datos con una herramienta común. El análisis realizado es a la vez un análisis descriptivo y multivariado (MANOVA).

MANOVA permite al investigador analizar los datos poniendo como factores fijos las variables consideradas independientes, en este caso, el género, la edad y la experiencia en los procesos de calidad y como variables dependientes los factores/items con una escala de Likert.

Por otra parte, a través de MANOVA, es posible calcular las interacciones y la significación estadística que permite al investigador distinguir entre grupos con variables binarias o dicotómicas (*dummies*) y grupos mayores o iguales a 3 (por ejemplo 3,4,5 etc según la edad) a través del test post hoc.

Con el análisis descriptivo es posible analizar la muestra, a través de tabulaciones cruzadas, para conseguir frecuencias y porcentajes de respuesta.

En los raros casos en los que ha habido una significación se destaca en los comentarios siguientes. En este caso, el ítem se ha dicotomizado ya que en la versión original del cuestionario había 4 opciones (escala Likert 1-4).

La muestra está compuesta por 176 estudiantes. Los siguientes cuadro 1 y gráfico 1 muestran los datos según el género y la universidad.

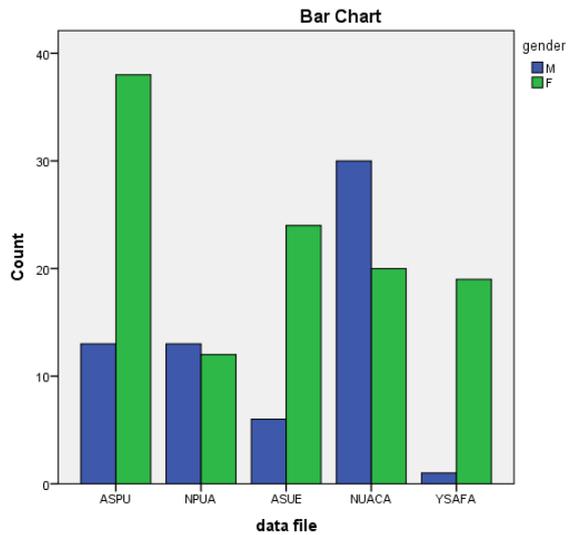
---

5 El análisis cuantitativo de la encuesta fue desarrollado por Alessandra Fermani (UNIMC).

Tabla 1

	género		Total
	1 M	2 F	
1 ASPU	13	38	51
2 NPUA	13	12	25
3 ASUE	6	24	30
4 NUACA	30	20	50
5 YSAFA	1	19	20
Total	63	113	176

Gráfico 1



**EDAD:** La tabla 2 presenta la muestra dividida según el género y la edad. Hay 1 error y algunos datos incompletos. Tres participantes pueden considerarse valores extremos (37 y 57 años).

Tabla 2

	género		Total
	1 M	2 F	
0	0	1	1
17	4	1	5
18	11	16	27
19	12	22	34
20	10	21	31
21	11	13	24
22	3	18	21
23	2	5	7
24	4	4	8
25	0	3	3
26	2	0	2
28	1	0	1
29	1	0	1
30	1	2	3
37	1	1	2
57	0	1	1
Total	63	108	171

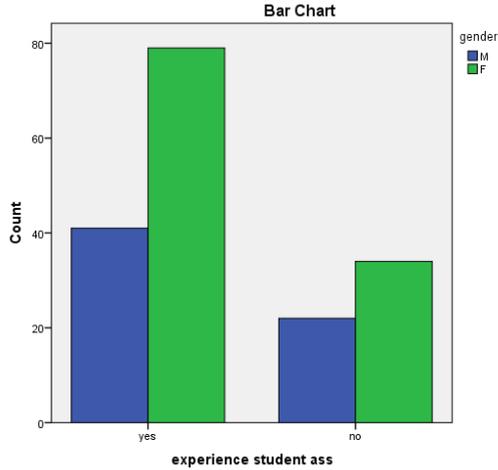
**Experiencia en procesos/estándares de calidad:** la puntuación es 2,28 (SD 1,03) y está ligeramente por debajo de la media teniendo en cuenta la escala de Likert de 1 a 4.

**Experiencia como miembro de asociaciones de estudiantes:** variable dicotómica donde se aplicó el análisis de frecuencia (tabulación cruzada). Las mujeres participantes muestran mayor experiencia y, en general, la mayor parte de la muestra indica que tenía experiencia en asociaciones de estudiantes (Tabla 3 y Gráfico 2).

Tabla 3

		género		Total
		1 M	2 F	
experiencia en as. estu- diantes	1,00 sí	41	79	120
	2,00 no	22	34	56
Total		63	113	176

Gráfico 2

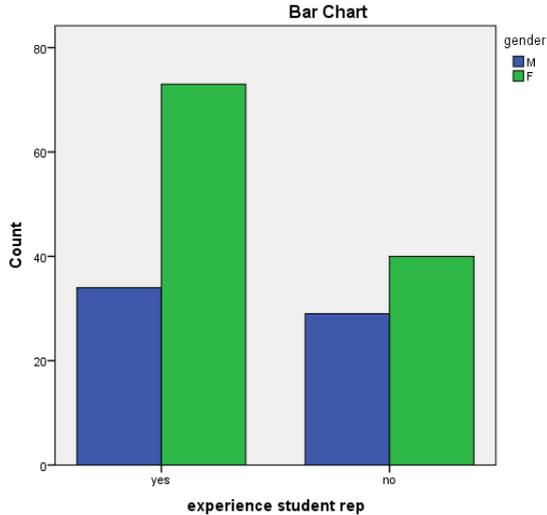


**Experiencia como representante de los estudiantes:** variable dicotómica donde se aplicó el análisis de frecuencia (tabulación cruzada). Las mujeres participantes muestran mayor experiencia y, en general, la mayor parte de la muestra indica que tenía experiencia como representante de los estudiantes (Tabla 4, Gráfico 3).

Tabla 4

		género		Total
		1 M	2 F	
experiencia repr. estu- diantes	1,00 sí	34	73	107
	2,00 no	29	40	69
Total		63	113	176

Gráfico 3



**ÍTEM 1:** ¿Qué medidas serían más eficaces para obtener un eficaz sistema de garantía de calidad centrado en el estudiante? Asigne una puntuación (0-3; 0 = no es útil; 1 = de poca utilidad; 2 = útil; 3 = muy útil) a cada una de las siguientes opciones:

- 1 hacer que los estudiantes participen en los procesos de toma de decisiones institucionales (por ejemplo, estableciendo cuándo y cómo implementar la garantía de calidad de los cursos, realizando medidas de seguimiento, etc.)
- 2 crear comisiones formadas por personal académico y estudiantes;
- 3 incluir a los estudiantes como revisores antes de cualquier visita de garantía de calidad externa (por ejemplo, escribiendo un análisis reflexivo o un informe de auto-evaluación)
- 4 permitir que los estudiantes tomen parte activa en las visitas externas de garantía de calidad (auditorías)
- 5 permitir que las agencias de garantía de la calidad recluten a estudiantes para participar en las comisiones de evaluación externa (por ejemplo, siendo miembros del equipo de revisión/auditoría).

Un análisis multivariado (MANOVA) se aplicó teniendo como variable independiente el género y se encontraron diferencias estadísticamente significativas en las opciones 1b y 1c

Tabla 5

Fuente	Variable dependiente	df	F	Sig.	Eta al cuadrado parcial
género	Ítem1a	1	1,761	,186	,010
	Ítem1b	1	5,409	,021	,030
	Ítem1c	1	4,136	,044	,023
	Ítem1d	1	2,198	,140	,013
	Ítem1e	1	1,107	,294	,006

Tabla 6

Estadísticas descriptivas	género	Media	Desviación Std	N
Ítem1a	1 M	1,9032	,71768	62
	2 F	2,0442	,64627	113
	Total	1,9943	,67379	175
Ítem1b	1 M	1,7581	,71713	62
	2 F	2,0265	,73752	113
	Total	1,9314	,73959	175
Ítem1c	1 M	1,6935	,98495	62
	2 F	1,9646	,75509	113
	Total	1,8686	,85089	175
Ítem1d	1 M	1,6613	,74534	62
	2 F	1,8319	,71841	113
	Total	1,7714	,73052	175
Ítem1e	1 M	1,7742	,91292	62
	2 F	1,9115	,77411	113
	Total	1,8629	,82597	175

Aunque están por debajo de la media las participantes mujeres creen, más que los participantes varones, en la oportunidad de crear comisiones formadas por personal académico y estudiantes y en la importancia de incluir a los estudiantes como revisores antes de las visitas externas de garantía de calidad. En general, todos los resultados están por debajo de la media, por lo que ninguna de las opciones se considera satisfactoria.

**ÍTEM 2:** ¿Alguna vez ha tenido la oportunidad de evaluar la calidad de la organización del curso?(SÍ/NO)

No hay diferencias significativas entre los dos géneros, pero una ligera mayoría de la muestra (94 sobre 82) cree haber tenido la oportunidad de evaluar la calidad de la organización del curso (Tabla 7).

Tabla 7

		género		Total
		1 M	2 F	
ítem 2 ha tenido la oportunidad de evaluar la calidad de la organización del curso	1,00 sí	35	59	94
	2,00 no	28	54	82
Total		63	113	176

Si tenemos en cuenta las 4 opciones que se ofrecen:

En caso afirmativo, seleccione los aspectos que evaluaba (máximo 3 opciones)

- La regularidad de las clases
- El calendario del profesor
- Coherencia entre los objetivos del curso y los objetivos del programa de estudio
- Relación con las oficinas administrativas

Las mujeres participantes creen, más que los participantes varones, que tuvieron la oportunidad de evaluar la coherencia entre los objetivos del curso y los objetivos del programa de estudio ( $p < ,02$ ).

La opción “Relación con las oficinas administrativas” es la más seleccionada y no hay diferencias entre los participantes masculinos y femeninos relacionadas con las opciones restantes.

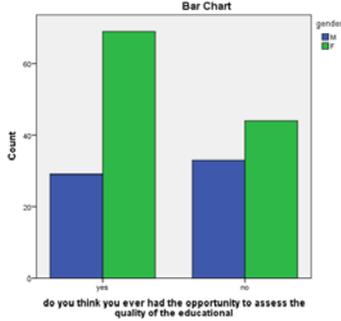
**ÍTEM 3:** ¿Alguna vez ha tenido la oportunidad de evaluar la calidad de la metodología educativa/didáctica utilizada en los cursos? (SÍ/NO)

No hay diferencias significativas entre ambos géneros (Tabla 8, Gráfico 4).

Tabla 8

		género		Total
		1 M	2 F	
Ítem 3 ha tenido la oportunidad de evaluar la calidad de la educación	1,00 sí	29	69	98
	2,00 no	33	44	77
Total		62	113	175

Gráfico 4



Si tenemos en cuenta las 4 opciones que se ofrecen:

En caso afirmativo, seleccione los aspectos que evaluaba (máximo 3 opciones)

- Utilidad de los recursos/materiales de estudio sugeridos por el profesor
- Modalidad de enseñanza (conferencia, taller, trabajo en grupo, etc.)
- Modalidad de evaluación
- Disponibilidad del profesor

La única diferencia significativa entre los dos sexos es en la opción de “Modalidad de evaluación”, mientras que la opción “Disponibilidad del profesor” es la más elegida por la muestra.

Tabla 9

		género		Total
		1 M	2 F	
ítem3a utilidad	1,00 seleccionado	15	32	47
	2,00 no seleccionado	20	45	65
Total		35	77	112
ítem3b enseñanza	1,00 seleccionado	18	20	38
	Significación según el género $p < 0,01$ 2,00 no seleccionado	17	56	73
Total		35	76	111
evaluación ítem3c	1,00 seleccionado	21	42	63
	2,00 no seleccionado	14	34	48
Total		35	76	111
ítem3d disponibilidad	1,00 seleccionado	23	45	68
	2,00 no seleccionado	12	31	43
Total		35	76	111

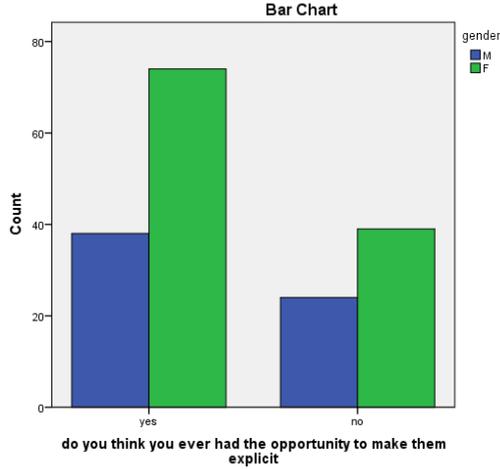
**ÍTEM 4.** ¿Alguna vez ha tenido la oportunidad de exponer explícitamente los aspectos críticos de la relación con los profesores? (SÍ/NO)

Los participantes seleccionaron la opción “SÍ”, sin ninguna diferencia de género significativa (Tabla 10).

Tabla 10

		género		Total
		1 M	2 F	
ítem4 ha tenido la oportunidad de exponerlos	1,00 sí	38	74	112
	2,00 no	24	39	63
Total		62	113	175

Gráfico 5



Si tenemos en cuenta las 3 opciones que se ofrecen:

- ▶ Cuestionarios por escrito al final del curso
- ▶ Reuniones con el profesor durante sus horas de oficina
- ▶ Correo electrónico

Los participantes seleccionaron en su mayoría la opción “Cuestionarios por escrito al final del curso” sin ninguna diferencia significativa de género (Tabla 11).

Tabla 11

		género		Total
		1 M	2 F	
ítem4a escrito	1,00 seleccionado	29	48	77
	2,00 no seleccionado	13	28	41
<b>Total</b>		<b>42</b>	<b>76</b>	<b>118</b>
ítem4b reuniones	1,00 seleccionado	20	24	44
	2,00 no seleccionado	21	50	71
<b>Total</b>		<b>41</b>	<b>74</b>	<b>115</b>
ítem4c e-mail	1,00 seleccionado	18	30	48
	2,00 no seleccionado	24	43	67
<b>Total</b>		<b>42</b>	<b>73</b>	<b>115</b>

**ÍTEM 5:** Si en universidad se ofrecen otras actividades además de las clases, ¿alguna vez ha tenido la oportunidad de expresar su opinión y/o sugerencias sobre su utilidad para su proceso de profesionalización?

- ◉ **No hay ninguna actividad además de las clases**
- ◉ No, no tuve la oportunidad de expresar mi opinión acerca de su utilidad
- ◉ Sí, he tenido la oportunidad de expresar mi opinión acerca de su utilidad

El 44% de la muestra piensa que no tuvo la oportunidad de expresar su opinión acerca de la utilidad de las actividades distintas de las actividades de clase, mientras que el 40% piensa que sí la tuvo (Tabla 12).

Tabla 12

Válido	Frecuencia	Porcentaje
1,00 ninguna actividad	23	13,0
2,00 no oportunidad mi opinión	78	44,1
3,00 pude expresar mi opinión	71	40,1
Ausente Sistema	3	1,7
Total	177	100,0

**ÍTEM 6:** ¿Alguna vez ha tenido la oportunidad de evaluar la calidad y la adecuación de los espacios/condiciones utilizados en el proceso de enseñanza/aprendizaje? (SÍ/NO)

**En caso afirmativo,** seleccione los espacios que evaluaba (máximo 3 opciones)

- ◉ Biblioteca
- ◉ Laboratorios
- ◉ Espacios donde se producía la interacción profesor/estudiante
- ◉ Espacios donde se producía la interacción entre estudiantes

No hay diferencias significativas entre los dos géneros. En general el 50% de la muestra piensa que ha tenido la oportunidad de evaluar la calidad y la adecuación de los espacios/condiciones utilizados en el proceso de enseñanza/aprendizaje, mientras que el 40% no está de acuerdo (Tabla 13).

*Tabla 13*

Ítem6		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulativo
Válido	1,00 sí	89	50,3	50,3	50,3
	2,00 no	88	49,7	49,7	100,0
	Total	177	100,0	100,0	

*Tabla 14 Las mujeres participantes, más que los participantes varones, piensan que no pudieron evaluar las bibliotecas.*

Gender p<.05		gender		Total
		1 M	2 F	
Ítem6a biblioteca	1,00 seleccionado	23	29	52
	2,00 no seleccionado	13	40	53
Total		36	69	105

*Tabla 15 Las opciones restantes no muestran diferencias de género.*

		gender		Total
		1 M	2 F	
Ítem6b laboratorios	1,00 seleccionado	21	31	52
	2,00 no seleccionado	15	37	52
Total		36	68	104

*Tabla 16*

		género		Total
		1 M	2 F	
Ítem6c espacios estudiante/profesor	1,00 seleccionado	20	29	49
	2,00 no seleccionado	16	39	55
Total		36	68	104
Ítem6d espacios estudiantes	1,00 seleccionado	26	49	75
	2,00 no seleccionado	10	19	29
Total		36	68	104

**ÍTEM 7:** La participación de los estudiantes en el garantía interna de calidad a menudo requiere la realización de un cuestionario después de cada curso. ¿Qué opción se adapta mejor a usted?

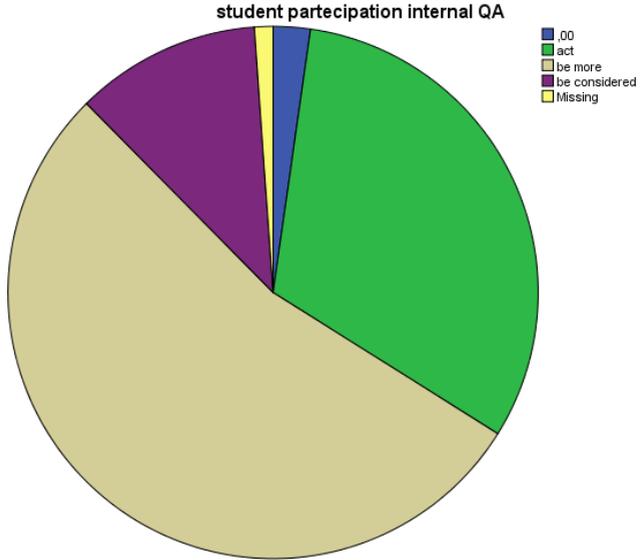
- Actuar como informador aportando comentarios a un cuestionario preparado
- Participar más activamente y decidir el diseño de cuestionarios en estrecha colaboración con el personal académico
- Ser considerado un experto y diseñar sus propios cuestionarios

El 53% de la muestra seleccionó la opción “Participar más activamente y decidir el diseño de cuestionarios en estrecha colaboración con el personal académico”. No hay diferencias significativas entre los dos géneros (Tabla 16, Gráfico 6).

Tabla 17

		Frecuencia	Porcentaje
	1,00 actuar	56	31,6
	2,00 ser más	95	53,7
	3,00 estar considerado	20	11,3
	Total	175	98,9
Ausente	Sistema	6	
Total		177	100,0

Gráfico 6



**ÍTEM 8:** ¿Qué papel le asigna a la participación de un estudiante en un grupo/comisión de expertos de toma de decisiones de QA ?

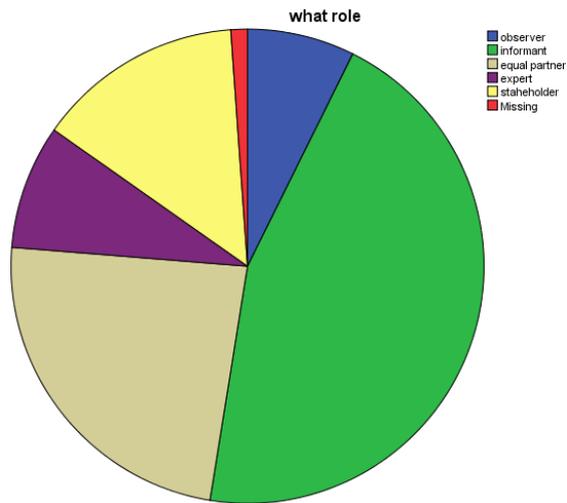
- Observador (puede estar presente, pero no tiene ningún papel activo)
- Informador (informa sobre las opiniones de los estudiantes)
- Socio igualitario (tiene el mismo papel que los profesores)
- Experto (se le reconocen sus competencias específicas)
- Grupo de interés (está reconocido como un socio en la comunidad académica a la cual aporta su especial punto de vista).

El 45% de la muestra asignaría el papel de informador sin ninguna diferencia en el género.

Tabla 18

Ítem8	Frecuencia	Porcentaje	Válido Porcentaje	Cumulative Porcentaje
1,00 observador	13	7,3	7,4	7,4
2,00 informador	80	45,2	45,7	53,1
3,00 socio igualitario	42	23,7	24,0	77,1
4,00 experto	15	8,5	8,6	85,7
5,00 grupo de interés	25	14,1	14,3	100,0
Total	175	98,9	100,0	
Ausente Sistema	2	1,1		
Total	177	100,0		

Gráfico 7



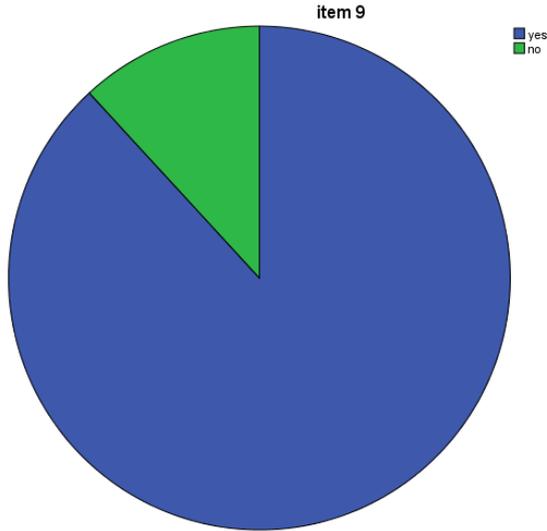
**ÍTEM 9:** ¿Cree usted que hay que formar a los estudiantes en la adquisición de competencias adecuadas para que puedan participar en el diseño, planificación y evaluación de las acciones de calidad como miembros de un comisión de expertos? (SÍ/NO)

No hay diferencias significativas entre los dos géneros. El 88% de la muestra opinó que la formación es necesaria (Tabla 18, Gráfico 9).

Tabla 19

Ítem9	Frecuencia	Porcentaje
Válido 1,00 sí	156	88,1
2,00 no	21	11,9
Total	177	100,0

Gráfico 8



**ÍTEM 10:** ¿Qué temas considera que son importantes en un curso de formación sobre garantía de calidad? Asigne una puntuación (0-3: "0" = no es útil; 1 = de poca utilidad; 2 = útil; 3 = muy útil) a cada una de las siguientes opciones:

- 1 Legislación/estándares de relevancia para el proceso de garantía de calidad
- 2 Descripción de los roles y funciones de garantía de calidad interna y externa
- 3 Las mejores prácticas de diferentes contextos/culturas
- 4 Redacción de informes
- 5 Metodología de investigación (por ejemplo, técnicas de recopilación de datos, análisis de datos, etc.)

MANOVA muestra diferencias estadísticamente significativas según el género en relación a las opciones b, c, y d (Tabla 19).

Tabla 20

Fuente	Variable dependiente	df	F	Sig.	Eta al cuadrado parcial
género	Ítem10a	1	1,057	,305	,006
	Ítem10b	1	8,146	,005	,045
	Ítem10c	1	7,286	,008	,041
	Ítem10d	1	13,595	,000	,073
	Ítem10e	1	1,407	,237	,008

En general, en una escala de 5 puntos (0–4, promedio 2) todos los resultados están por debajo de la media. Las mujeres participantes, más que los participantes varones, creen que las opciones b, c, d son relevantes (Tabla 20).

Tabla 21

	género	Media	Desviación Std	N
Ítem10a	1 M	2,0317	,76133	63
	2 F	1,9099	,74528	111
	Total	1,9540	,75123	174
Ítem10b	1 M	1,9048	,66513	63
	2 F	2,1982	,64413	111
	Total	2,0920	,66510	174
Ítem10c	1 M	1,9683	,59482	63
	2 F	2,2072	,54133	111
	Total	2,1207	,57131	174
Ítem10d	1 M	1,8254	,81398	63
	2 F	2,2342	,63181	111
	Total	2,0862	,72808	174
Ítem10e	1 M	2,1905	,77993	63
	2 F	2,3243	,67638	111
	Total	2,2759	,71628	174

Las diferencias significativas se relacionan con la “edad” ( $p < ,05$ ) y las interacciones entre la edad y la experiencia en los procesos de garantía de calidad ( $p < ,05$ ). El test post hoc (Tabla 21) muestra que la categoría de edad 25–29 considera menos importantes las mejores prácticas que los estudiantes más jóvenes (17–19). Sin embargo, la muestra y las diferencias entre los grupos (categoría de edad) es pequeña y hay que tener esto en consideración (y que no se tuvo en cuenta a los participantes de más de 30)

Tabla 22

registro de edad	Subgrupo	
	1	2
3,00 25–29	1,8571	
1,00 17–19		2,0299
2,00 20–24		2,1461

Los estudiantes más jóvenes parecen ser los más involucrados en los procesos de garantía de calidad, mientras que la diferencia en la experiencia no parece relevante.

## 5.2 ANÁLISIS CUALITATIVO

El análisis cualitativo de los datos fue desarrollado utilizando un análisis del contenido de los distintos documentos (transcripciones de entrevistas individuales y transcripciones de los grupos de discusión). Es necesario subrayar que los datos fueron traducidos del armenio al inglés antes de ser analizados y, por esta razón, el análisis del contenido se considera “contextual”, ya que la codificación interpretativa se aplicó a fragmentos individuales de documentos, tales como respuestas abiertas individuales del cuestionario y párrafos individuales de los grupos de discusión, que eran las unidades de análisis con un enfoque global que no se centra en las palabras o frases individuales y su frecuencia.

El método de análisis consistió en un proceso de codificación progresiva y triangulación de datos donde la triangulación se entiende como proceso de cruce de las diferentes fuentes (entrevistas, grupos de discusión) y como comparación de los puntos de vista de los diferentes investigadores (los datos fueron sometidos al análisis de tres investigadores).

El software de análisis de datos cualitativos WebQDA (<https://www.webqda.com/>) se utilizó para llevar a cabo el proceso de codificación (tanto descriptiva e interpretativa), la triangulación y la interpretación de datos. De hecho, el software no sólo permite al investigador almacenar, organizar y codificar diferentes fuentes de datos, sino también compartir la actividad de cada investigador y los comentarios de reflexión con los colegas.

Los datos fueron codificados con una clasificación descriptiva y con una categorización interpretativa de cada documento.

La codificación descriptiva abarcaba todo el documento “fuente” relacionado con un único participante de la muestra (estudiante, empleado administrativo, profesor) y tenía seis niveles de clasificación (atributos) (ver fig. 3):

- ▶ para los estudiantes (20);
- ▶ para el personal administrativo (18);
- ▶ para los profesores (13).

Figura 3 Visión general de la clasificación de la muestra

The screenshot shows the WEBQDA software interface. At the top, there is a navigation bar with four tabs: Administration, Sources, Coding, and Classification. Below the tabs are icons for 'Update', 'New Classification', 'Delete Classification', 'Modify', 'New Attribute', 'Delete Attribute', and 'Modify'. On the left side, there is a sidebar with a tree view showing 'Coding' (Free Nodes, Tree Nodes, Descriptors, Classifications), 'Sources', and 'Questioning'. The main area displays a table with the following data:

Name	Type	References
Students	Classification	20
Gender	Attribute	20
Course of study	Attribute	20
Experience in QA	Attribute	20
Role in Student Associations	Attribute	20
Age	Attribute	20
Year of enrollment	Attribute	20
Administrative staff	Classification	18
Gender	Attribute	18
Age	Attribute	18
Degree	Attribute	18
Area	Attribute	18
Years of employment	Attribute	18
Experience in QA	Attribute	18
Faculties	Classification	13
Gender	Attribute	13
Age	Attribute	13
Role	Attribute	13
Year of employment	Attribute	13
Experience in QA	Attribute	13
Discipline	Attribute	13

El atributo “experiencia en garantía de calidad”, presente en todos los participantes (estudiantes, personal administrativo y profesores), se codificó siempre con cuatro opciones (ninguno, poco, medio, alto). La descripción general de los atributos se puede ver en la Fig. 4 (estudiantes); Fig. 5 (personal administrativo) y en la Fig. 6 (profesores).

Figura 4 Clasificación de los estudiantes.

Name	Type	References
Students	Classification	20
Gender	Attribute	20
Course of study	Attribute	20
not applicable	Value	0
unallocated	Value	0
Masters degree course	Value	4
Ph.D Student	Value	3
Bachelor	Value	13
Experience in QA	Attribute	20
Role in Student Associations	Attribute	20
not applicable	Value	0
unallocated	Value	0
Participant/member	Value	5
Head of Book Readers Club	Value	1
Member of scientific committee	Value	2
Secretary and member of education reform committee	Value	1
member of Student Council	Value	2
member of the secretariat	Value	1
head of public relations and information committee	Value	1
Vice-President of Student Council	Value	2
Member of Educational Reforms' Committee	Value	1
Head of student council	Value	2
President of student council	Value	2

La mayoría de los estudiantes está estudiando para obtener un título de bachelor y sólo 7 de 20 están matriculados actualmente en cursos de postgrado (máster o doctorado), pero casi la mitad de la muestra (9 participantes) afirman tener un alto nivel de experiencia en garantía de calidad. Este aspecto está relacionado con el papel activo que desempeñaron en las asociaciones de estudiantes: sólo 5 parecen ser miembros sin ningún papel específico, mientras que todos los demás forman parte de comisiones/consejos/clubes científicos, incluso con roles primarios (presidente, vicepresidente).

El personal administrativo (ver fig. 5) está compuesta por personal altamente especializado con un título de postgrado (14 de 20 participantes) y un alto nivel de experiencia en garantía de calidad (14 codificados como “alto” y 4 codificados como “medio”).

Tal y como se refleja en la siguiente imagen, las áreas en las que el personal está trabajando son muy variadas y solo 2 de 18 trabajan en una oficina de garantía de calidad.

Figura 5 Clasificación del personal administrativo.

Name	Type	References
Administrative staff	Classification	18
Gender	Attribute	18
Age	Attribute	18
Degree	Attribute	18
not applicable	Value	0
unallocated	Value	0
PHD	Value	5
Master	Value	9
Bachelor	Value	4
Area	Attribute	18
not applicable	Value	1
unallocated	Value	0
Academic affairs	Value	1
Financial and Information affairs	Value	1
Faculty of Architecture and Design	Value	2
Faculty of Management and Technology	Value	1
Educational programs and study methodology departm	Value	1
International and Inter-University cooperation Div	Value	3
Department of Foreign Students	Value	1
UNESCO Chair of Education Management	Value	1
QA Department	Value	2
Student office	Value	3
Research	Value	1

Los profesores muestran un buen equilibrio entre los diferentes roles institucionales (profesor titular, asociado, etc.). Un número bajo declara tener experiencia en garantía de calidad (3 de 13), mientras que la mayoría (9 de 13) afirma tener un cierto nivel de experiencia (“medio”), con sólo una respuesta en la opción “ninguno”.

Figura 6 Clasificación de profesores.

The screenshot shows the WEBQDA software interface. On the left is a navigation pane with 'Coding' selected. The main area displays a hierarchical tree structure under 'Classifications' with the following items:

- Free Nodes
- Tree Nodes
- Descriptors
- Classifications
  - Faculties
    - Gender
    - Age
    - Role
      - not applicable
      - unallocated
      - Chair
      - Full professor
      - Associate professor
      - Researcher
      - Research fellow
      - PhD teaching student
      - Assistant
      - Year of employment
      - Experience in QA
        - not applicable
        - unallocated
        - none
        - little
        - some
        - high

At the bottom of the navigation pane, there are buttons for 'Sources', 'Coding', and 'Questioning'. The top of the interface has tabs for 'Administration', 'Sources', 'Coding', 'Classification', and 'Questioning', each with sub-options like 'Update', 'New Classification', 'Delete Classification', 'Modify', 'New Attribute', 'Delete Attribute', and 'Modify'.

Name	Type	References
Faculties	Classification	13
Gender	Attribute	13
Age	Attribute	13
Role	Attribute	13
not applicable	Value	1
unallocated	Value	0
Chair	Value	2
Full professor	Value	3
Associate professor	Value	3
Researcher	Value	3
Research fellow	Value	0
PhD teaching student	Value	1
Assistant	Value	0
Year of employment	Attribute	13
Experience in QA	Attribute	13
not applicable	Value	0
unallocated	Value	0
none	Value	1
little	Value	0
some	Value	9
high	Value	3

La codificación interpretativa derivada de los siguientes nudos está relacionada con diferentes aspectos de la garantía de calidad (Fig.7):

- **definición:** definiciones provisionales de garantía de calidad en relación con los programas educativos, los estándares y el mercado laboral;
- **indicadores:** aspectos que la muestra considera importantes para garantizar la calidad en la educación superior;
- **participación de los estudiantes:** la gama de razones para fomentar la participación de los estudiantes en el proceso de garantía de calidad;
- **barreras:** los obstáculos experimentados en la activación de la participación de los estudiantes en la garantía de calidad;
- **estrategias:** las estrategias llevadas a cabo por las instituciones superiores para involucrar a los estudiantes en la garantía de la calidad.

Figura 7



Partir de una definición provisional de garantía de calidad es una buena oportunidad para poner de relieve las concepciones de los participantes y, por lo tanto, relacionarlo con sus prácticas actuales y sus deseos de que mejore.

Las definiciones proporcionadas en su mayoría muestran una orientación definida de la muestra. Los estudiantes se centran en los resultados del proceso educativo, mientras que el personal académico (empleados y profesores) se centra más en el aspecto organizativo (organización de procesos, planificación, documentación y recursos) y la lógica general del proceso de garantía de calidad (coherencia entre objetivos, misión, rendimiento).

El personal académico manifiesta más atención a la investigación y la necesidad de la mejora de los resultados científicos y al trabajo pedagógico de la universidad.

En cualquier caso hay una falta común de exhaustividad, ya que las definiciones están vinculadas a pocos aspectos de la garantía de calidad y, a veces a uno solo. Estos resultados ponen de manifiesto la incertidumbre de la muestra cuando se mueve en un campo complejo en el que el punto de vista holístico es difícil de alcanzar.

Los estudiantes insisten más en garantía de calidad como una revisión de los programas y servicios educativos. Desde la perspectiva del estudiante son necesarios varios pasos para ofrecer los servicios adecuados, en concreto: "a) Organizar asesoramiento y orientación: psicológica, de salud, planificación de carrera, asesoría y tutoría, asesoramiento jurídico y procesal; b) establecer servicios materiales de apoyo: ayuda financiera, servicios sanitarios, apoyo a la discapacidad, alojamiento y restauración; c) servicios académicos de apoyo: apoyo a estudiantes internacionales, asistencia académica tecnología, bibliotecas, auto-evaluación, métodos de estudio, centros lingüísticos, orientación de primer año, equidad educativa, formación de los tutores; d) servicios no académicos: deportes, grupos religiosos, centros socioculturales, transporte, seguridad en el campus. Sólo de esta manera la universidad puede llegar a ser competitiva".

Esos pasos son fundamentales para:

- alcanzar “la conformidad de la educación con los estándares educativos nacionales e internacionales, con la demanda del mercado interior y exterior, con los requisitos de los estudiantes y altas habilidades profesionales”;
- alcanzar una mejor integración en el ambiente de la educación superior y accesibilidad a la información y al contenido del curso, beneficiarse de las infraestructuras;
- promover, facilitar y lograr la inserción laboral de los titulados universitarios en el país y en el extranjero: es necesaria una correspondencia entre los programas educativos y el mercado de trabajo para que puedan ser competitivos.

Los datos ofrecen resultados interesantes que merecen una reflexión más profunda y una investigación que se podría desarrollar en el marco del Paquete de Trabajo<sup>3</sup>. De hecho, nos gustaría centrar la atención en las siguientes palabras clave presentes en diferentes afirmaciones: las instituciones de educación superior como organizaciones que tienen que desarrollar su *capacidad de transformación*; la garantía de calidad como un proceso de *naturaleza cíclica*; la garantía de calidad como resultado de una *cultura de la calidad* dentro de las instituciones de educación superior.

Los indicadores de garantía de calidad indicados por la muestra (en su mayoría estudiantes) están estrechamente vinculados a las definiciones anteriores de garantía de calidad:

- la “interoperabilidad” del título se refiere a que, según explica uno de los participantes, “no importa dónde se gradúen, en teoría, el título debe tener el mismo valor en todas las instituciones del país”;
- la competitividad del título se refiere a la adquisición de una profesionalidad por parte de los estudiantes y la correspondiente posibilidad de emplearlo en el mercado laboral mundial.

Este último aspecto está relacionado con la oportunidad de estudiar en el extranjero participando en proyectos internacionales.

La categoría de “participación de los estudiantes” fue el tema central del estudio y el número de unidades codificadas (54) es, por supuesto, importante. Las motivaciones en la base de la promoción de la participación de los estudiantes en los procesos de garantía de calidad están relacionadas con la perspectiva del estudiante que se concibe como un medio principal de evaluación ya que los estudiantes son conscientes de lo que sucede en su recorrido educativo y conocen sus necesidades y expectativas. Los estudiantes parecen ser los principales interesados.

Se espera, por lo tanto, que la universidad asuma una responsabilidad precisa de obtener y responder al *feedback* de los estudiantes de una manera sistemática.

Los estudiantes pueden actuar como “proveedores de información”, como “recopiladores y analistas del *feedback* de los estudiantes”, como “expertos” y como “socios” capaces de llevar a cabo un diálogo constructivo. Esos papeles corresponden con sus actividades en la garantía de calidad: a) evaluación de los programas y procesos de aprendizaje; b) voluntariado en las áreas de servicio de los estudiantes, c) participación en la toma de decisiones mediante en comisiones científicas y órganos administrativos.

Pero hay que distinguir entre “compromiso” y otros conceptos relacionados, como “consulta, participación y colaboración”, ya que se trata de una “herramienta de cambio” y “*que representa un mayor nivel de asociación, responsabilidad, autonomía y control que se ofrece al estudiante. Los estudiantes tienen que ser socios activos con responsabilidades compartidas en su propio aprendizaje y el rendimiento. El compromiso de los estudiantes tiene lugar en dos principales contextos diferentes, pero relacionados: la participación de los estudiantes dentro de la gestión institucional de los procesos universitarios y de calidad y el compromiso de los estudiantes con su propia experiencia de aprendizaje individual*”.

De todos modos muchas preguntas siguen abiertas: *¿Son adecuadas las condiciones locales de la universidad (políticas, procedimientos, oportunidades) para la participación individual de los estudiantes?; ¿Los estudiantes tienen la información o conocimientos necesarios sobre la garantía de calidad interna para participar de manera efectiva?; ¿El calendario de participación es adecuado?; ¿Los estudiantes valoran su experiencia como participantes y aprovechan esta oportunidad para crecer como co-creadores o aprendices activos?; ¿Hay diferentes tipos de oportunidades de participación disponibles para diferentes tipos de estudiantes?*

La última pregunta es difícil de interpretar y nos gustaría sugerir que se volviera a este tema durante el desarrollo del Paquete de Trabajo<sup>3</sup> con el fin de entender lo que significa la expresión “diferentes tipos de estudiantes”. Si nos referimos a estudiantes con necesidades especiales, sería de vital importancia tratar de diseñar procesos de participación con una orientación inclusiva.

La contradicción actual es que, aunque los estudiantes reconocen sus necesidades, no parecen ser conscientes de los principios de garantía interna de calidad, y esto representa uno de los principales obstáculos para su participación, tal como se explica en la siguiente sección dedicada al análisis de las “barreras”. Se sugiere que la cultura de la calidad y la formación de los estudiantes empiece desde el principio, desde el primer año de inscripción.

Como se ha explicado anteriormente, los datos eran textos traducidos y, por lo tanto, el investigador decidió evitar el uso de la opción de “búsqueda de texto” en la interpretación de los datos y se basó en el uso de una “herramienta del cuestionario” diferente, es decir, la

“matriz”, que permite cruzar diferentes variables (por ejemplo, los nodos de codificación y los atributos de clasificación).

Si cruzamos la categoría “barreras” con la muestra encontraremos que este aspecto fue mencionado por 5 estudiantes; 7 empleados administrativos; 2 profesores.

Es interesante destacar la naturaleza de las barreras mencionadas por los participantes:

**falta de concreción:** son principalmente los estudiantes los que se refieren a su participación en el garantía de calidad como una declaración formal que no se concretiza ni produce los cambios deseados (*“la participación de los estudiantes en los órganos mencionados no tiene que ser sólo formal, sino que tiene que proporcionar un mecanismo de búsqueda del feedback de los estudiantes acerca de las políticas y las propuestas importantes” - NU04; “Existe el riesgo de que el sistema de garantía de calidad se convierta fácilmente en un proceso burocrático”*);

**la falta de información:** el flujo de comunicación entre los estudiantes y sus representantes no es eficaz (*“La mayoría de los estudiantes aún no tienen la menor idea. Creo que lo primero que hay que cambiar es esta situación. Hay motivar a los estudiantes para que se den cuenta de la importancia del garantía de calidad y para que participen en ella”*);

**falta de conciencia:** los estudiantes y el personal no tienen las competencias necesarias para gestionar la garantía de calidad (*“Solo algunos grupos de personal administrativo y académico están familiarizados con los procedimientos de garantía interna de calidad. La formación en garantía interna de calidad debe continuar con el fin de mejorar la información del personal”*; *“La participación de los estudiantes tiene que estar mejor delineada para poder facilitar un sentido útil del significado de participación. Además los estudiantes tienen que estar formados para poder ser competentes en cualquier aspecto relacionado con la experiencia universitaria. El modelo de compromiso de los estudiantes tiene que indicar explícitamente el área de participación de los estudiantes”*);

**falta de fiabilidad:** los estudiantes no usan su voz para mejorar el sistema (*“Valorar y evaluar el proceso de garantía de calidad conlleva responsabilidades e informes anuales a los sindicatos responsables de la garantía de la calidad en las universidades, conlleva también, que los estudiantes participantes realmente se preocupen por su universidad y por la calidad de su educación y, lo más importante, implica que las subvenciones que los departamentos de garantía de calidad reciben para cambios institucionales se empleen realmente en los cambios y no se use ese dinero en realizar viajes y vacaciones internacionales”*);

**falta de motivación:** los estudiantes no se benefician de su papel en los órganos universitarios (*“Desde hoy, los estudiantes participan en cada órgano de gestión de la universidad para participar en los procesos de administración de la universidad de manera más activa, por ejemplo,*

*participan en la dirección de los grupos de garantía de calidad, a nivel de facultad - en el consejo científico de facultad, a nivel universitario - en el consejo científico de la universidad y en el consejo de administradores. Francamente, no todos los estudiantes influyen realmente en el proceso de toma de decisiones, como miembros de estos organismos. Sin embargo, esto no se debe a ninguna restricción por parte de la administración, sino debido a su comportamiento pasivo"; "Creo que la universidad proporciona las condiciones pero que los estudiantes no las aprovechan completamente").*

La matriz creada para comprobar la relación entre el nodo de “estrategia” y la muestra, evidencia que la gran mayoría de las ocurrencias se pueden atribuir al personal administrativo o profesores (20), mientras que algunos estudiantes (6) ofrecen soluciones y sugerencias para mejorar el actual sistema de garantía de calidad en sus instituciones. Este resultado se debe probablemente a la falta de conocimiento de los estándares y procedimientos de garantía de calidad por parte de los estudiantes.

Las estrategias previstas por los participantes cubren diferentes áreas y procesos de dirección ya existentes, pero que es necesario mejorar:

- ◉ hacer eficaz la garantía de calidad interna, como un servicio del sistema, en concreto:
  - ◉ observar y controlar el proceso de garantía de calidad más severamente (auto-evaluación y supervisión periódica, evaluación externa; procedimientos de seguimiento; pasos para una mejor evaluación comparativa);
  - ◉ desarrollar una cultura de la comunicación y de intercambio de información entre las distintas unidades de la universidad;
  - ◉ establecer responsabilidades de comunicación bien definidas;
  - ◉ garantizar los objetivos claros de la comunicación;
  - ◉ establecer una lista precisa de fuentes y receptores de la información;
  - ◉ proporcionar un uso práctico y amplio de tecnología de la información;
  - ◉ garantizar transparencia en el proceso;
  - ◉ establecer incentivos;
  - ◉ planificar costes de procedimientos de calidad.

- ▶ facilitar y mejorar la comunicación y la cooperación entre estudiantes y personal docente y administrativo; no todo el personal demuestra el mismo nivel de compromiso y entusiasmo, pero debe desarrollarse, en la medida de lo posible, una voluntad de cooperación. El proceso de auto-evaluación tiene que ser discutido entre los colegas y hay que exhortar al personal y a los estudiantes a que desarrollen y mantengan una cultura de calidad y una actitud crítica acerca de los procedimientos de rutina;
- ▶ desarrollar una cultura en la que todos los grupos de interés estén constantemente atentos a las oportunidades como objetivo a largo plazo de la universidad; identificar los roles que los estudiantes, como partes interesadas, deben desempeñar en la aplicación de la garantía de calidad y formar a los estudiantes y jóvenes profesionales en el ámbito de la garantía de interna calidad como un proceso continuo para desarrollar tendencias de garantía de calidad de la educación superior;
- ▶ explicar con claridad la misión institucional, la metodología utilizada por la universidad para evaluar sus unidades, reglamentos, estándares, procedimientos, etc. para mejorar la calidad del diseño y el desarrollo de sus programas de estudio, la selección y promoción del personal docente, las actividades en clase y los resultados del aprendizaje.

Las sugerencias para mejorar todo el proceso son las siguientes:

- ▶ preparar y aplicar un plan de mejora de la calidad efectiva (PMC). El propósito del plan es permitir que la unidad se beneficie de la auto-reflexión y el difícil trabajo que conlleva el informe de auto-evaluación. La preparación de la PMC debe ser un ejercicio muy positivo que se centre en la mejora de la calidad mediante la identificación de estrategias para el cambio, y haciendo un caso sostenible con respecto a los recursos adicionales necesarios para poner en práctica las recomendaciones del informe;
- ▶ crear un estatuto separado que incluya los derechos y responsabilidades de los estudiantes en relación con la garantía interna de calidad: uno de los participantes declaró *“Recientemente hemos discutido con el decano de la Facultad de Arquitectura y Diseño un enfoque donde el estudiante obtenga sus créditos de acuerdo con su participación directa en el proceso de estudio de la universidad y donde el número de ausencias afecte al número de créditos obtenidos”*;
- ▶ construir una base de datos en áreas clave que afecten a la calidad de la actividad de las unidades de toda la universidad. Se identificarán los puntos fuertes del sistema así como las cuestiones de interés común con indicaciones sobre cómo se pueden afrontar; asimismo, la universidad debe desarrollar una base de datos institucional sólida

de rendimiento a través de diversos ámbitos: la admisión y progreso de los estudiantes, el *feedback* de los graduados sobre el curso de estudio, la experiencia universitaria completa, la metodología de formación/aprendizaje, la satisfacción de los estudiantes acerca del resultado de la investigación del programa de estudio, etc. Estas estructuras deben asegurar que las actividades de garantía de calidad estén estrechamente relacionadas con los procedimientos de planificación estratégica de la universidad, crucial en el desarrollo de pensamiento conjunto.



# ANEXO 1

## ENCUESTA (VERSIÓN EN INGLÉS)

### SECCIÓN 1: DATOS GENERALES

Género (Masculino/Femenino)

Edad:

Curso de estudio: (por ejemplo *carrera de cinco años en Humanidades; doctorado de tres años en Química*)

Año de inscripción: (primero, segundo, etc)

Experiencia en los procesos y estándares de garantía de calidad (ninguna; poca; media; alta)

Experiencia como miembro de las asociaciones de estudiantes (SÍ/NO)

Experiencia como representante de los estudiantes (SÍ/NO)

### SECCIÓN 2: POR FAVOR, RESPONDA A TODAS LAS PREGUNTAS (LEER QA COMO “GARANTÍA DE LA CALIDAD”):

- 1 ¿Qué medidas serían más eficaces para obtener un eficaz sistema de garantía de calidad centrado en el estudiante? Asigne una puntuación (0-3: “0” = no es útil; 1 = de poca utilidad; 2 = útil; 3 = muy útil) a cada una de las siguientes opciones:
  - hacer que los estudiantes participen en los procesos de toma de decisiones institucionales (por ejemplo, estableciendo cuándo y cómo implementar la garantía de calidad de los cursos, realizando medidas de seguimiento, etc.)
  - crear comisiones formadas por personal académico y estudiantes;
  - incluir a los estudiantes como revisores antes de cualquier visita de garantía de calidad externa (por ejemplo, escribiendo un análisis reflexivo o un informe de auto-evaluación)

- ◉ permitir que los estudiantes tomen parte activa en las visitas externas de garantía de calidad (auditorías)
  - ◉ permitir que las agencias de garantía de la calidad recluten a estudiantes para participar en las comisiones de evaluación externa (por ejemplo, siendo miembros del equipo de revisión/auditoría).
- 2 ¿Alguna vez ha tenido la oportunidad de evaluar la calidad de la organización del curso? (SÍ/NO)

**En caso afirmativo**, seleccione los aspectos evaluaba (máximo 3 opciones)

- ◉ La regularidad de las clases
  - ◉ El calendario del profesor
  - ◉ Coherencia entre los objetivos del curso y los objetivos del programa del curso
  - ◉ Relación con las oficinas administrativas
- 3 ¿Alguna vez ha tenido la oportunidad de evaluar la calidad de la metodología educativa/didáctica utilizada en los cursos?(SÍ/NO)

**En caso afirmativo**, seleccione los aspectos que evaluaba (máximo 3 opciones)

- ◉ Utilidad de los recursos/materiales de estudio sugeridos por el profesor
  - ◉ Modalidad de enseñanza (conferencia, taller, trabajo en grupo, etc.)
  - ◉ Modalidad de evaluación
  - ◉ Disponibilidad del profesor
- 4 ¿Alguna vez ha tenido la oportunidad de exponer explícitamente los aspectos críticos de la relación con los profesores? (SÍ/NO)

**En caso afirmativo**, seleccione la modalidad:

- ◉ Cuestionarios escritos al final del curso
- ◉ Reuniones con el profesor durante sus horas de oficina

- ▶ Correo electrónico
  - ▶ Otros
- 5 Si en universidad se ofrecen otras actividades además de las clases, ¿alguna vez ha tenido la oportunidad de expresar su opinión y/o sugerencias sobre su utilidad para su proceso de profesionalización?
- ▶ No hay ninguna actividad además de las clases
  - ▶ No, no tuve la oportunidad de expresar mi opinión acerca de su utilidad
  - ▶ Sí, he tenido la oportunidad de expresar mi opinión acerca de su utilidad
- 6 ¿Alguna vez ha tenido la oportunidad de evaluar la calidad y la adecuación de los espacios/condiciones utilizados en el proceso de enseñanza/aprendizaje? (SÍ/NO)
- En caso afirmativo**, seleccione los espacios que se evaluaban (máximo 3 opciones)
- ▶ Biblioteca
  - ▶ Laboratorios
  - ▶ Espacios donde se producía la interacción profesor/estudiante
  - ▶ Espacios donde se producía la interacción entre estudiantes
  - ▶ Otros
- 7 La participación de los estudiantes en el garantía interna de calidad a menudo requiere la realización de un cuestionario después de cada curso. ¿Qué opción se adapta mejor a usted?
- ▶ Actuar como informador aportando comentarios a un cuestionario preparado
  - ▶ Participar más activamente y decidir el diseño de cuestionarios en estrecha colaboración con el personal académico
  - ▶ Ser considerado un experto y diseñar sus propios cuestionarios
- 8 ¿Qué papel le asigna a la participación de un estudiante en un grupo/comisión de expertos de toma de decisiones de QA?

- ◉ Observador (puede estar presente, pero no tiene ningún papel activo)
  - ◉ Informador (informa sobre las opiniones de los estudiantes)
  - ◉ Socio igualitario (tiene el mismo papel que los profesores)
  - ◉ Experto (se le reconocen sus competencias específicas)
  - ◉ Grupo de interés (está reconocido como un socio en la comunidad académica a la cual aporta su especial punto de vista).
- 9 ¿Cree usted que hay que formar a los estudiantes en la adquisición de competencias adecuadas para que puedan participar en el diseño, planificación y evaluación de las acciones de calidad como miembros de una comisión de expertos? (SÍ/NO)
- 10 ¿Qué temas considera que son importantes en un curso de formación sobre garantía de calidad? Asigne una puntuación (0-3: “0” = no es útil; 1 = de poca utilidad; 2 = útil; 3 = muy útil) a cada una de las siguientes opciones:
- ◉ Legislación/estándares de relevancia para el proceso de garantía de calidad
  - ◉ Descripción de los roles y funciones de garantía de calidad interna y externa
  - ◉ Las mejores prácticas de diferentes contextos/culturas
  - ◉ Redacción de informes
  - ◉ Metodología de investigación (por ejemplo, técnicas de recopilación de datos, análisis de datos, etc.)

# ANNEX 2

## SURVEY (ARMENIAN VERSION)

### ՀԱՐՑՈՒՄ

#### ԲԱԺԻՆ 1: ԸՆԴՀԱՆՈՒՐ ՏԵՂԵԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

Սեռը (արական/իգական)

Տարիքը

Ուսումնական ծրագիրը (օրինակ՝ չորս տարվա բակալավրի ծրագիր հարտարապետություն մասնագիտությամբ, երկու տարվա մագիստրոսական ծրագիր տնտեսագիտություն մասնագիտությամբ և այլն)

Ուսման տարին. (առաջին, երկրորդ և այլն)

Որակի ապահովման գործընթացում և չափանիշների կիրառման ոլորտում փորձառությունը.

բացակայում է

քիչ փորձառու

ունի որոշ փորձառություն

լավ փորձառու է

Փորձառությունը ուսանողական միավորումներում՝ անդամակցության առումով.

ԱՅՈ

ՈՉ

Փորձառությունը որպես ուսանողության ներկայացուցիչ.

ԱՅՈ

ՈՉ

## ԲԱԺԻՆ 2: ԽՆԴՐՈՒՄ ԵՆՔ ՊԱՏԱՍԽԱՆՆԵԼ ԲՈՂՈՐ ՀԱՐՑԵՐԻՆ («ՈԱ» ՀԱՊԱՎՈՒՄԸ ԸՆԹԵՐՑԵՔ ՈՐՊԵՍ «ՈՐԱԿԻ ԱՊԱՀՈՎՈՒՄ»):

1 Ստորև թվարկված գործողություններից որո՞նք կլինեն ավելի արդյունավետ ուսանողակենտրոն ՈԱ համակարգ ներդնելու համար.

- 0 ուսանողների ներգրավումը ինստիտուցիոնալ որոշումների կայացման գործընթացում (օրինակ՝ ե՞րբ և ինչպե՞ս հիմնադրել ուսումնական ծրագրի որակի ապահովման համակարգը, իրականացնել դրան հաջորդող գործողությունները և այլն).

0–անօգուտ

1–քիչ օգտակար

2–օգտակար

3–շատ օգտակար

- 0 ակադեմիական կազմի և ուսանողներին կապակցող հանձնաժողովների ստեղծումը.

0–անօգուտ

1–քիչ օգտակար

2–օգտակար

3–շատ օգտակար

- 0 ուսանողների ներգրավումը որպես մասնակիցներ՝ մինչև որակի ապահովման որևէ արտաքին գործընթաց սկսելը (օրինակ՝ ինքնավերլուծության հաշվետվություն մշակելու գործընթացը).

0–անօգուտ

1–քիչ օգտակար

2–օգտակար

3–շատ օգտակար

- 0 արտաքին որակի ապահովման այցի (աուդիտի) ժամանակ ուսանողին ակտիվ գործունեություն վստահելը.

0–անօգուտ

1–քիչ օգտակար

2–օգտակար

3–շատ օգտակար

- ուսանողների հավաքագրումը ՈԱ գործակալությունների կողմից՝ արտաքին գնահատման հանձնաժողովներում գործելու նպատակով (օրինակ՝ ուսանողի, որպես անդամ, աուդիտի թիմում ներգրավումը)։

- 0–անօգուտ
- 1–քիչ օգտակար
- 2–օգտակար
- 3–շատ օգտակար

- 2 Արդյո՞ք կարծում եք, որ երբևէ հնարավորություն եք ունեցել գնահատել ուսումնական ծրագրի կազմակերպման որակը:

- ԱՅՈ
- ՈՉ

Եթե այո, ապա ընտրեք գնահատման ենթարկված գործոնները (առավելագույնը 3 գործոն)։

- դասերի պարբերությունը (ճշտությունը),
  - դասախոսների ճշտապահությունը՝ ժամանակի առումով,
  - կապը ուսումնական ծրագրի նպատակների և ընթացիկ դասընթացների նպատակների միջև,
  - վարչական ստորաբաժանումների հետ հարաբերությունը:
- 3 Արդյո՞ք կարծում եք, որ երբևէ հնարավորություն եք ունեցել գնահատել ուսման ընթացքում կիրառվող ուսումնառության/դասավանդման մեթոդաբանության որակը:

- ԱՅՈ
- ՈՉ

Եթե այո, ապա ընտրեք գնահատման ենթարկված գործոնները (առավելագույնը 3 գործոն)։

- դասախոսի կողմից առաջարկված ռեսուրսների/ուսումնական նյութերի օգտակարությունը,
- դասավանդման մեթոդները (դասախոսություն, գործնական, խմբային աշխատանք և այլն),

- գիտելիքների գնահատման մեթոդները,
  - դասախոսների հասանելիությունը:
- 4 Արդյո՞ք կարծում եք, որ երբևէ հնարավորություն եք ունեցել ակնհայտ դարձնել դասախոսների հետ հարաբերությունների կարևոր կողմերը:

ԱՅՈ  
ՈԶ

Եթե այո, ապա ընտրեք մեթոդները.

- հարցաթերթիկի լրացում դասընթացի ավարտից հետո,
  - հանդիպում դասախոսի հետ դասընթացից դուրս,
  - հաղորդակցում էլեկտրոնային նամակների միջոցով,
  - այլ:
- 5 Եթե Ձեր համալսարանում ծավալվում են դասընթացային գործունեությունից տարբերվող որևէ այլ գործունեություններ, ապա երբևէ հնարավորություն ունեցե՞լ եք, ձեր մասնագիտացման գործընթացի տեսանկյունից, արտահայտել ձեր կարծիքը/առաջարկությունները դրանց օգտակար լինելու վերաբերյալ:
- Ձեն իրականացվում դասընթացային գործունեությունից տարբերվող որևէ այլ գործողություններ,
  - ՈՉ, հնարավորություն չեմ ունեցել արտահայտել իմ կարծիքը դրանց օգտակար լինելու վերաբերյալ,
  - ԱՅՈ, հնարավորություն եմ ունեցել արտահայտել իմ կարծիքը դրանց օգտակար լինելու վերաբերյալ:
- 6 Արդյո՞ք կարծում եք, որ երբևէ հնարավորություն եք ունեցել գնահատել դասավանդման/ուսումնառության համար օգտագործվող մակերեսների/միջավայրի որակը և համապատասխանությունը:

ԱՅՈ  
ՈԶ

Եթե այո, ապա ընտրեք, թե որ մակերեսներն եք գնահատել (առավելագույնը 3 մակերես)։

- ⦿ գրադարանը,
  - ⦿ լաբորատորիաները,
  - ⦿ այն մակերեսները, որտեղ տեղի են ունենում դասախոսների և ուսանողների միջև շփումները,
  - ⦿ այն մակերեսները, որտեղ տեղի են ունենում ուսանողների միջև շփումները,
  - ⦿ այլ :
- 7 Ներքին ՈԱ գործընթացում ներգրավված ուսանողներին հաճախ, ամեն ուսումնական ծրագրի ավարտից հետո, առաջարկվում է լրացնել հարցաթերթիկ: Այդ գործընթացում ուսանողի ներգրավվածության ո՞ր տարբերակն է ավելի նախընտրելի ձեզ համար.
- ⦿ գործել որպես տեղեկություն տրամադրող՝ պատրաստի հարցաթերթիկի վերաբերյալ կարծիքի արտահայտմամբ,
  - ⦿ ավելի ակտիվ ներգրավվել և քննարկել հարցաթերթիկի ձևավորումը՝ սերտորեն համագործակցելով ակադեմիական կազմի հետ,
  - ⦿ հանդես գալ որպես փորձագետ և ձևավորել հարցաթերթիկի ձև անձնական տարբերակը:
- 8 Ի՞նչ դեր կհատկացնեիք ուսանողին, եթե նա ընդգրկվեր որոշում կայացնող ՈԱ փորձագետների հանձնաժողովում.
- ⦿ դիտորդի (կարող է մասնակցել հանձնաժողովի աշխատանքներին, բայց չունի ակտիվ դերակատարություն),
  - ⦿ տեղեկություն տրամադրողի (փոխանցում է ուսանողների կարծիքը),
  - ⦿ հավասարազոր գործընկերոջ (դասախոսների հետ միասին ունի նույն դերակատարությունը),
  - ⦿ փորձագետի (ճանաչվում է որպես հատուկ ունակություն ունեցող),



- Լեռնագրոտոթյան մեթոդաբանությունը. (օրինակ՝ տվյալների հավաքագրման տեխնիկան, տվյալների վերլուծությունը և այլն).

0–անօգուտ

1–քիչ օգտակար

2–օգտակար

3–շատ օգտակար

# ANEXO 3

## ENTREVISTA: DATOS DEMOGRÁFICOS

### ESTUDIANTES

Código asignado al participante

Género

Edad

Curso de estudio: (por ejemplo, *carrera de cinco años en Humanidades; doctorado de tres años en Química*)

Año de inscripción: (*primero, segundo, etc*)

Experiencia en los procesos y estándares de garantía de calidad (*ninguna; poca; alguna; alta*)

Papel desempeñado en la asociación de estudiantes

### PERSONAL DOCENTE

Código asignado al participante

Género

Edad

Papel en la universidad: (*profesor titular, profesor asociado, investigador, becario de investigación, etc.*)

Docencia: (*especificar asignatura y curso*)

Años de empleo en la institución actual

Experiencia en los procesos de garantía interna de calidad

## PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN

Código asignado al participante

Género

Edad

Título

Área administrativa

Años de empleo en la institución actual

Experiencia en los procesos de garantía interna de calidad

# ANEXO 4

## PROTOCOLO GRUPO DE DISCUSIÓN

Número de participantes:

Papel de los participantes: (*profesor, personal administrativo, estudiantes, etc.*)

Datos demográficos de los participantes (si no participaron en la encuesta o entrevista véase el anexo 3)

Código de los participantes (si participó en la entrevista):

Localización:

Fecha:

Hora:

Información	El moderador informa al público sobre el objetivo del grupo de discusión, la duración, las cuestiones de privacidad y de registro de datos
Normas comunes	El moderador describe qué hacer y qué no hacer, es decir, lo que se espera de los participantes y lo que se debe evitar para que la comunicación sea efectiva.
Pregunta inicial	Preparación: el moderador pide a los participantes que se presenten centrándose en su rol profesional.
Pregunta introductoria	El moderador presenta el objetivo de la discusión y pide a los participantes que lo comenten libremente.
Pregunta de transición	Aquí se adelantan los temas principales que se abordarán en la siguiente etapa. Se hace a través de una sola pregunta que destaca una cuestión general transversal a todos los temas principales que más adelante se estudiarán con preguntas específicas.
Preguntas específicas	El moderador hace una serie de preguntas que abordan en detalle los diferentes temas objeto del grupo de discusión.
Pregunta final	Conclusión y comentarios adicionales



A photograph of a library interior. The room is filled with tall wooden bookshelves that reach up to the ceiling. The shelves are densely packed with books of various colors. In the foreground, there is a long wooden desk. On the desk, a small globe is visible on the right side, and a black folder or book is standing upright. The lighting is warm, highlighting the wood of the shelves and the spines of the books. A semi-transparent dark box is overlaid on the middle of the image, containing white text.

## MEJORA DE LA PARTICIPACIÓN ESTUDIANTIL EN LA GARANTÍA DE CALIDAD DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR ARMENIA (ESPAQ)

El proyecto ESPAQ afronta uno de los retos fundamentales de la educación superior armenia (la calidad de su prestación y sus resultados), involucrando a los estudiantes en los procesos de garantía de calidad (QA) y mejorando su experiencia de aprendizaje. Con la ayuda del proyecto consorciado, se explorará la motivación de los estudiantes armenios para participar en el control de calidad en varios niveles y los obstáculos que encuentran. El proyecto tiene como objetivo mejorar las condiciones de su participación, haciéndoles conscientes de la importancia de la voz de los estudiantes en la comunidad académica, apoyando el desarrollo de capacidades y recomendando cambios importantes en la legislación/regulación de las IES.