

XIII

Asamblea General de ALAFEC

Buenos Aires, Argentina
del 9 al 12 de Octubre de 2012



**LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN
LA EDUCACIÓN SUPERIOR
UNA MIRADA COMPARADA SOBRE
LAS PERCEPCIONES DE DOCENTES
Y GESTORES UNIVERSITARIOS**

Título

LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR UNA MIRADA COMPARADA SOBRE LAS PERCEPCIONES DE DOCENTES Y GESTORES UNIVERSITARIOS

Área Temática: Administración

Sub-área Temática: Modelos de gestión universitaria en cuestiones de indicadores de desempeño

Autor (es):

Mg. Martín A. López Armengol. Decano de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de La Plata. Argentina. Dirección de correo electrónico: martin.lopezarmengol@econo.unlp.edu.ar

Mg. Gabriela F. Mollo Brisco. Docente – Investigador y Secretaria Técnica del Instituto de Investigaciones Administrativas de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de La Plata. Argentina. Dirección de correo electrónico: gabriela.mollo@econo.unlp.edu.ar

Lic. María de la Paz Colombo. Docente – Investigador de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de La Plata. Argentina. Dirección de correo electrónico: paz.colombo@econo.unlp.edu.ar

Institución: Universidad Nacional de La Plata; Facultad de Ciencias Económicas.

Domicilio: calle 6 N° 777. CP 1900. La Plata. Buenos Aires. Argentina

Número de teléfono y fax: 0221 423 - 6769 (Internos 120/135)

Dirección electrónica de referencia: paz.colombo@econo.unlp.edu.ar

Dirección para correspondencia: calle 6 N° 777 - Of. 402/404. CP 1900. La Plata. Buenos Aires. Argentina

LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR UNA MIRADA COMPARADA SOBRE LAS PERCEPCIONES DE DOCENTES Y GESTORES UNIVERSITARIOS

1.- RESUMEN

La calidad educativa es o debería ser, una temática ineludible a abordar en la agenda de todos los gestores de entidades educativas universitarias. Dada su relevancia, los estudios y propuestas doctrinales sobre la calidad en el ámbito de la enseñanza superior, han proliferado desde la década del noventa en nuestro país y en América Latina.

En este marco es necesario reconocer que el terreno de la educación universitaria presenta particularidades que impiden que, los conceptos que ya han tenido éxito en las actividades industriales, sean extrapolados acríticamente. En tal sentido, el principal obstáculo que se presenta es que, aún hoy, existen dificultades para arribar a una conceptualización del término “calidad” que incluya la opinión de todos los estamentos involucrados en el proceso educativo, así como para lograr consenso sobre cuáles son los determinantes que más influyen sobre la misma en el ámbito universitario.

El objetivo de este trabajo es realizar un análisis comparativo de las opiniones de los/as decanos/as y las del cuerpo docente de las áreas de las Ciencias Sociales, Jurídicas y Humanas de universidades argentinas acerca del significado que tiene, para ellos y para las instituciones en las que trabajan, el concepto de “calidad de la enseñanza universitaria”. Asimismo, y profundizando el análisis, se pretende lograr una primera aproximación sobre cuáles son los factores que estos estamentos consideran que actúan favorablemente sobre dicha calidad en el contexto de la educación superior argentina.

El presente artículo pretende ser un aporte empírico indagando y comparando las percepciones que priman entre los gestores universitarios y los docentes pertenecientes a las mencionadas áreas disciplinares. Para encarar el estudio se ha trabajado a partir de técnicas cuantitativas de recolección de datos, más precisamente, se ha recurrido a un cuestionario cerrado autoadministrado “on line”, diseñado con un formato Likert.

A partir de los resultados preliminares obtenidos, la hipótesis sobre la que aún se está trabajando, sugiere que los gestores de entidades universitarias se encuentran mayormente identificados con conceptos más tradicionales y orientados a una mirada interna de la calidad educativa (es decir aquella referida al alcance de estándares académicos) mientras que los docentes de las instituciones parecerían lograr una mayor identificación con conceptualizaciones más modernas de la calidad universitaria.

2.- MARCO CONCEPTUAL

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

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

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

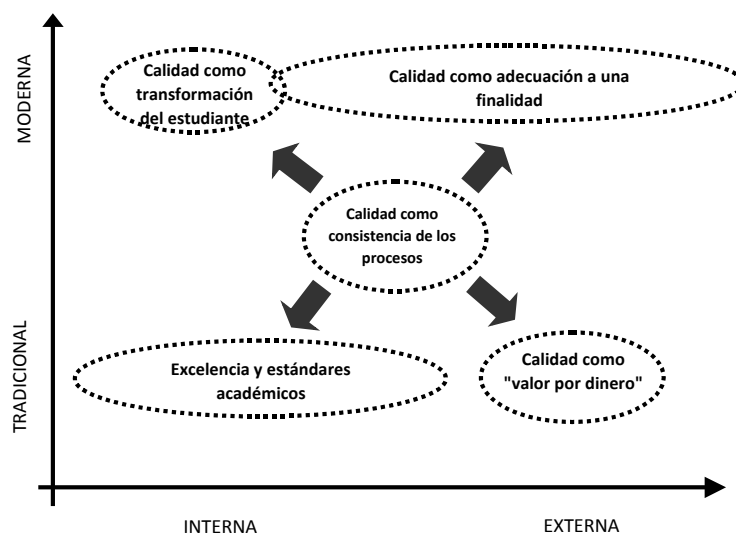
Cuadro N° 1: Concepciones de Calidad de la Educación Superior y sus características.

CONCEPCIÓN DE CALIDAD Y SUS CARACTERÍSTICAS
<p>La calidad como <i>excepcional</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Visión tradicional de la calidad: basada en la distinción y la exclusividad; las universidades personalizan la calidad. ▪ Visión de la calidad ligada a la excelencia: Superación de unos estándares muy altos. Para conseguir la excelencia en los resultados se requiere lo mejor: mejores profesores, mejores alumnos, mejores infraestructuras, etc. Este enfoque no da importancia al proceso. ▪ Visión de la calidad consistente en el cumplimiento de unos estándares mínimos. La calidad según este enfoque es atribuida a todos los que cumplen esos estándares. Supone implícitamente que los estándares son objetivos.
<p>La calidad como <i>perfección o consistencia</i></p> <p>Se relaciona con la idea de cero defectos, con hacer las cosas bien la primera vez. Supone intrínsecamente la existencia de una cultura de la calidad. La universidad se compone de nódulos y es responsabilidad de cada nódulo que su output cumpla los requisitos del <i>input</i> del proceso siguiente.</p>
<p>La calidad como <i>adecuación a una finalidad</i></p> <p>La calidad se concibe como el ajuste a un propósito. En este enfoque la calidad se juzga por el output, no por el proceso.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se define la calidad en términos de satisfacer los requisitos, necesidades o deseos del cliente. Relaciona la calidad con la funcionalidad. <p>La calidad es definida en términos de que la institución cumpla los objetivos que ha establecido, es decir, su misión.</p>
<p>La calidad como <i>valor por dinero</i></p> <p>La calidad se relaciona con la eficiencia económica, con el rendimiento de una inversión. En el centro de este enfoque está la idea de rendición de cuentas o <i>accountability</i>.</p>
<p>La calidad como <i>transformación</i></p> <p>La calidad radica en desarrollar las capacidades del estudiante y en capacitarle para su propia transformación.</p>

Fuente: Proyecto ECUALE

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

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



Fuente: Proyecto ECUALE

Naturalmente, estas cinco nociones de calidad no son del todo incompatibles, y menos aún cuando lo que se trata de reconocer es su presencia en el universo simbólico de los agentes (en este caso los que actúan en las instituciones universitarias). Es decir, no debe sorprender que un mismo individuo defienda varios modos de entender la calidad.

3.- OBJETIVOS

El objetivo del presente trabajo es efectuar un aporte empírico al estudio de la calidad de la educación superior en Argentina. La premisa básica de las investigaciones cuyos resultados resumidos se presentan en este artículo, considera que la calidad educativa, eje central en la formación de estudiantes universitarios, tiene factores que la determinan y actores (stakeholders) que la hacen realidad. Así entonces, es ineludible que, para diseñar e implementar políticas públicas e institucionales que promuevan la calidad educativa, se conozca y reconozca la percepción que el profesorado y los gestores o directivos tienen de dicha calidad y de los factores que en ella inciden, por ser estos los actores que se encuentran más cercanos a quienes reciben el servicio educativo y quienes tienen la tarea de fomentar la corresponsabilidad de esta tarea en el estudiantado.

En este sentido, el trabajo se propone presentar un análisis comparado sobre las opiniones de profesores y decanos de Facultades de Ciencias Sociales, Jurídicas y Humanas de instituciones universitarias del país acerca del significado que tiene para ellos el concepto de “calidad de la enseñanza universitaria”, así como también sus percepciones respecto a los factores que consideran que actúan favorablemente sobre la misma en un contexto nacional.

4.- METODOLOGÍA

Se ha explicitado en el apartado anterior que, este trabajo, pretende exponer las opiniones comparadas de gestores y docentes universitarios. Las mismas se han recabado a partir de dos investigaciones efectuadas en el marco de la Red ECUALE¹: el Proyecto CESPUALE (Calidad en la Educación Superior: Políticas de las Universidades en América Latina y España) y el Proyecto DOCALE (Determinantes y Orientaciones de la Calidad de la Educación Superior en América Latina y España). Ambas investigaciones abordaron el mismo objeto de estudio, es decir las opiniones de los encuestados en aspectos tan esenciales como la manera en que conciben la calidad de la enseñanza o las variables que influyen en ella. Sin embargo en cada uno de los estudios se tomó una unidad de estudio diferente. El primero de ellos trabajó como unidad de estudio con los decanos, gestores o responsables de áreas de calidad de instituciones universitarias públicas y privadas Argentinas del área de las Ciencias Sociales, Jurídicas y Humanas, mientras que la segunda investigación tomó como unidad de estudio a los docentes de universidades públicas argentinas de carácter presencial de la totalidad de las áreas disciplinares.

Con respecto a la muestra, en la investigación realizada en el marco del proyecto CESPUALE se contaba con un padrón de los decanos y gestores de las diferentes unidades académicas universitarias pertenecientes a las áreas

¹ Red ECUALE, conformada por académicos de universidades de Argentina, España y México, se encuentra trabajando en diferentes investigaciones vinculadas a la calidad de la educación superior, desde hace más de seis años.

mencionadas². Analizando el mismo, y por tratarse de una cifra relativamente manejable, se decidió trabajar con la totalidad de los mismos (175 casos). El nivel obtenido de respuestas de los mencionados decanos y gestores en este estudio (de ahora en adelante “decanos”) fue de un 26% (45 cuestionarios respondidos satisfactoriamente del total de los antes mencionados).

En la segunda investigación, la carencia de un padrón o censo que contuviera la totalidad de los profesores universitarios de instituciones públicas de carácter presencial en Argentina hizo imposible la realización de algún tipo de muestreo probabilístico en términos estrictos. En vista de este inconveniente, se procedió al armado de una base de datos con la cual trabajar. La población sobre la cual se efectuó el muestreo fue 170.929 cargos docentes³ de 40 universidades públicas nacionales (datos actualizados al 2008) según los datos sobre profesorado publicados por la Secretaría de Políticas Universitarias (SPU). Con estos datos, se procedió como si se realizase un muestreo estratificado para una población infinita y se definió una muestra de 1.100 casos. Recurriendo a diferentes fuentes de información, se logró confeccionar un padrón con 6.263 profesores de Universidades Públicas Nacionales Argentinas, de los cuales, 1.105 profesores respondieron satisfactoriamente el cuestionario enviado.

A los fines específicos de este trabajo, y con el propósito de poder hacer comparables ambas investigaciones, del total de profesores encuestados en este último estudio sólo se tomaron las respuestas de los docentes de las Facultades del área de las Ciencias Sociales, Jurídicas y Humanas (de ahora en adelante “profesores”), las cuales ascienden a unos 240 casos.

Como estrategia de relevamiento se optó en ambos casos por la utilización de un cuestionario cerrado autoadministrado on line. El envío de la encuesta se efectuó en forma personalizada, a través de correos electrónicos dirigidos exclusivamente a cada encuestado, donde se incluía una breve explicación del

² Nómina de Autoridades de Instituciones Universitarias Argentinas 2009 publicado por la Secretaría de Políticas Universitarias (SPU) de la Nación.

³ La SPU posee como indicador la cantidad de cargos docentes que no es exactamente lo mismo que la cantidad de profesores. Se tomo este dato como variable estimativa de la cantidad de profesores en cada universidad.

proyecto y la invitación a participar. Esta estrategia permitió, por un lado, disminuir fuertemente la probabilidad de que los correos enviados fuesen percibidos como spam y, por otro lado, posibilitó el seguimiento de cada uno de los envíos, facilitando el control de respuestas y no respuestas y el consiguiente recordatorio a aquellos profesores para los cuales se constató que no habían respondido, sin importunar a los que sí lo habían hecho.

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

Se procuró que los cuestionarios utilizados en ambos estudios fuesen lo más similares posibles. Sin embargo, la experiencia obtenida en la primera investigación obligó a realizar algunas modificaciones en el cuestionario utilizado a los efectos de obtener mejores resultados, sin que esto modificase la estructura base del mismo. Por este motivo, y a los fines de comparar los resultados obtenidos en una y otra investigación, en este artículo se procedió a tomar sólo aquellas variables que ambos instrumentos de relevamiento poseían en común.

En términos generales, el cuestionario empleado en ambos proyectos se encontraba conformado por tres grandes bloques:

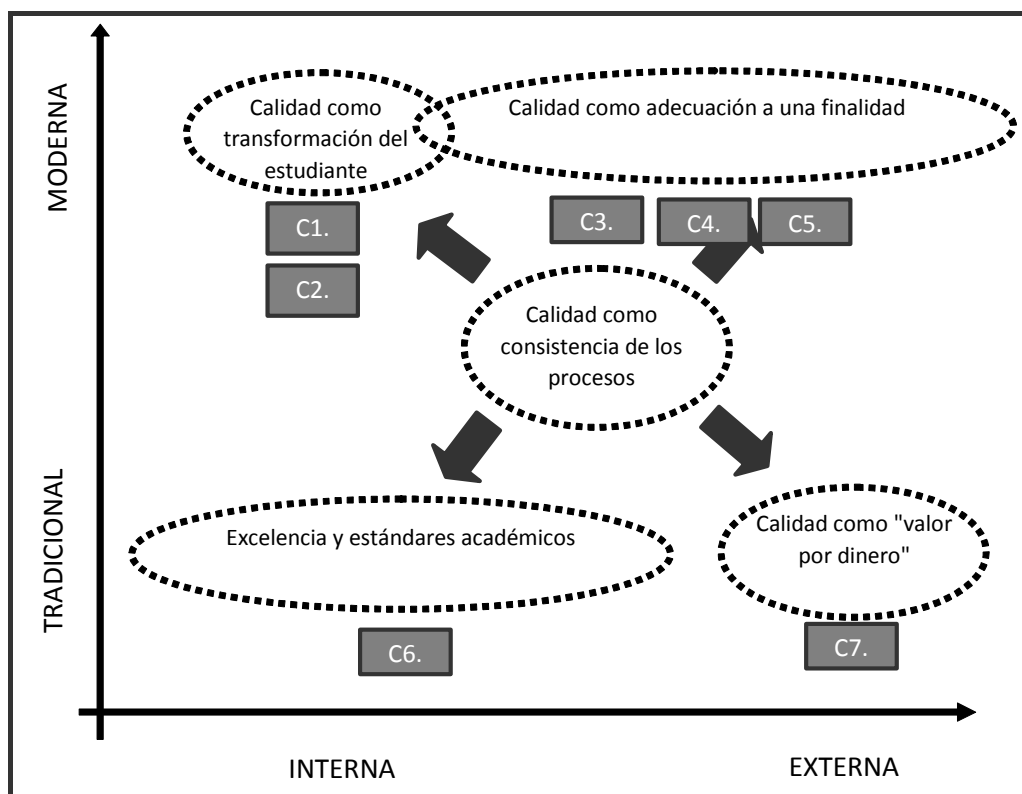
El *primero* orientado al análisis de la concepción de calidad. Para tal fin se indagó sobre el grado de identificación de los encuestados con diversas concepciones de calidad. Para esto se recurrió a la operativización de los conceptos planteados por Harvey y Green y desarrollados oportunamente.

Específicamente se utilizaron las siguientes concepciones de calidad:

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

En el Gráfico N° 2 se presenta esquemáticamente la relación que se ha establecido entre las variables operativas antes definidas y los conceptos originales que se han oportunamente expuestos en el Gráfico N° 1.

Gráfico N° 2: Los conceptos de calidad (Harvey y Green, 1993) y los ítems diseñados para operacionalizarlos.



Fuente: Proyecto CESPUALE

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

Por último, el *tercer bloque* de los cuestionarios, englobaba lo que se conoce habitualmente como variables de control.

5.- RESULTADOS

En el presente apartado se expondrá un análisis descriptivo de los principales resultados obtenidos en los estudios en cuanto a los conceptos de calidad que priman entre los decanos y docentes universitarios argentinos del área de las

ciencias sociales, jurídicas y humanas. Debe tenerse en cuenta que se trata de un análisis no condicionado, con lo cual no pueden extraerse conclusiones acerca de la incidencia de determinadas características sobre los resultados, y su causalidad sólo puede estimarse a modo de hipótesis. En este marco se abordará el estudio a partir de la sumatoria de las frecuencias relativas (altas y muy altas) de las respuestas obtenidas que en adelante se denominará “FRA”.

5.1.- El Concepto de Calidad de la Enseñanza Universitaria

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

Cuadro N° 2: Adhesión de decanos y docentes a siete afirmaciones respecto a la calidad de la enseñanza universitaria.

CONCEPTO DE CALIDAD		DECANOS	PROFESORES
C1.	La calidad consiste en desarrollar las capacidades del estudiante para avanzar en su propia transformación	57%	86%
C2.	La calidad consiste en formar estudiantes capaces de asumir un compromiso social	56%	74%
Promedio de las respuestas con FRA en las preguntas relacionadas con el Poder Transformador de la Educación Universitaria		57%	80%

CONCEPTO DE CALIDAD		DECANOS	PROFESORES
C3.	La calidad consiste en el cumplimiento de los objetivos y la misión que ha establecido la institución	60%	50%
C4.	La calidad consiste en satisfacer las expectativas de todos los involucrados (alumnos, profesores, instituciones, sociedad)	51%	59%
C5.	La calidad consiste en satisfacer las expectativas de los alumnos y de las organizaciones donde se colocan los egresados	44%	28%
Promedio de las respuestas con FRA en las preguntas relacionadas con el concepto de calidad como <i>Adecuación a una Finalidad</i>		52%	46%
C6.	La calidad consiste en el cumplimiento y la mejora de estándares establecidos	57%	42%
Promedio de las respuestas con FRA en las preguntas relacionadas con el concepto de calidad como <i>Excelencia y Estándares Académicos</i>		57%	42%
C7.	La calidad consiste en conseguir la eficiencia: obtener los mejores resultados al menor costo	21%	15%
Promedio de las respuestas con FRA en las preguntas relacionadas con el concepto de Calidad como <i>"Valor por el Dinero"</i>		21%	15%

Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos en las investigaciones CESPUALE y DOCALE realizadas en el marco de la Red ECUALE

A partir del análisis del esquema presentado en el Gráfico N° 2 y de los datos expuestos en el Cuadro N° 2 surge que, tanto los decanos como los docentes de las instituciones bajo análisis, se encuentran más identificados con concepciones que se construyen a partir de referencias internas, que con aquellas nociones que se pueden considerar externas al ámbito de la educación.

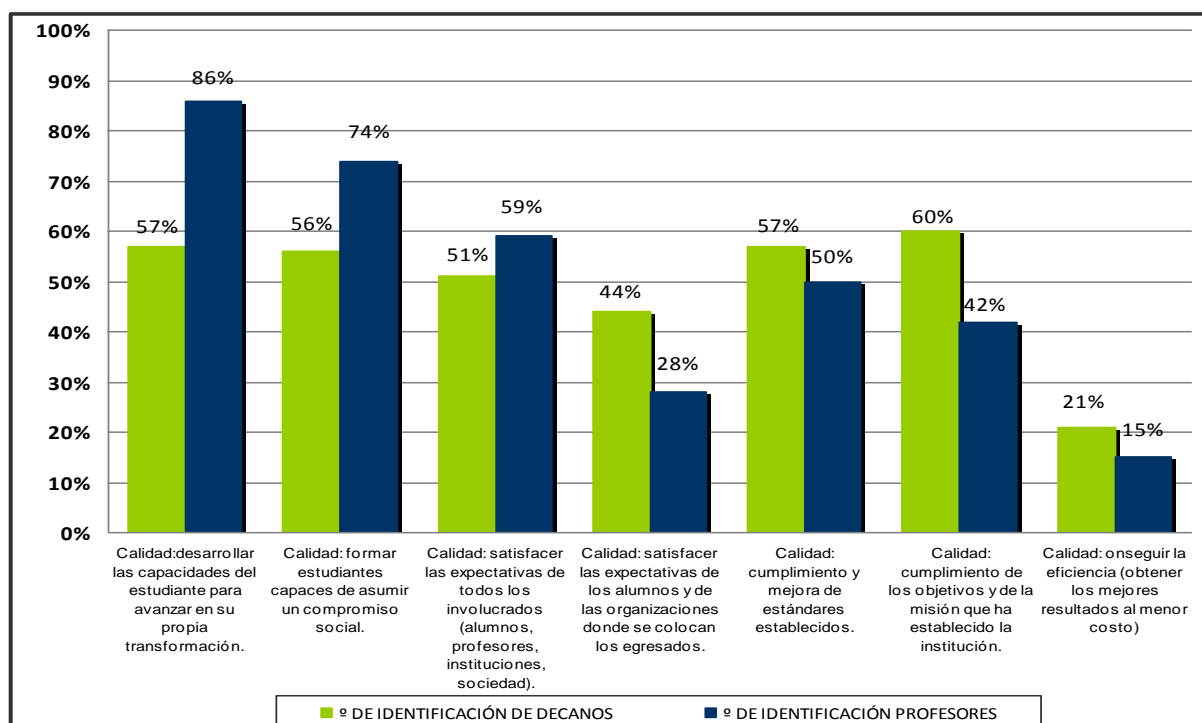
Particularmente, en función a los resultados obtenidos, los profesores universitarios parecerían defender principalmente definiciones asociadas a conceptualizaciones más modernas de calidad las cuales se encuentran relacionadas al poder transformador de la educación universitaria (la necesidad de formar estudiantes con capacidades para avanzar en su propia transformación y para asumir un compromiso social). Por otro lado, si bien los decanos también adhieren a dichos enunciados que resultan más actuales, consideran que, las nociones tradicionales relacionadas con la excelencia académica y los estándares establecidos, resultan igualmente relevantes a la hora de definir la calidad de la educación superior.

Así entonces, en función a lo antes mencionado, parecería ser que todos los encuestados, sea cual fuere su rol, consideran incuestionable la necesidad de

promover una formación que se concentre en el desarrollo humano integral de los estudiantes atendiendo no sólo las dimensiones cognitivas sino también las sociales y valorativas. Una formación que cultive el pensamiento crítico e independiente y, a su vez, la capacidad de aprender a lo largo de toda la vida procurando para ello desarrollar capacidades que les permitan a los estudiantes avanzar en su propio aprendizaje y en su formación como personas comprometidas con la sociedad y la comunidad en la que se encuentran insertos.

Profundizando aún más el análisis sobre esta problemática, resulta pertinente realizar algunas consideraciones respecto la adhesión de cada uno de los grupos con los cuales se trabajó a los enunciados o conceptos propuestos a nivel individual. Las respuestas obtenidas en este sentido se presentan en el Gráfico N° 3.

Gráfico N° 3: Adhesión a los Conceptos de Calidad de los decanos vs. la adhesión a los mismos de los docentes (FRA).



Fuente: Elaboración propia

Puede observarse en el gráfico presentado que, para los profesores universitarios, los resultados a nivel individual se orientan en una misma dirección que las valoraciones promedio de las agrupaciones. Sin embargo, esto no ocurre así para los decanos y gestores de las instituciones. Específicamente, si se examina el cuadro a nivel de los promedios, tal como ya se ha mencionado, es posible concluir que el bloque conformado por las opciones vinculadas al poder transformador de la enseñanza y que el grupo referido a la excelencia y los estándares resultan ser los más valorados con un mismo nivel de importancia (57% de respuestas con FRA). Ahora bien, si se examinan las alternativas independientemente, se verá que la concepción mayoritariamente seleccionada por dichos decanos y gestores es la que considera que la calidad de la educación se encuentra directamente asociada al cumplimiento de los objetivos y de la misión que ha establecido cada unidad académica. Este dato parecería avalar la hipótesis de que las diferentes visiones que un profesor tiene sobre la calidad se encuentran influidas en parte por el rol que el mismo cumple dentro la institución educativa.

Desde otro punto de vista, en lo que se refiere a las nociones menos relevantes, ambos grupos coinciden en que muy por debajo del resto de los conceptos se haya aquel que sugiere que la calidad consiste en conseguir la eficiencia, es decir, que ésta implicaría obtener los mejores resultados al menor costo. La mencionada definición, proveniente de la bibliografía de las ciencias empresariales, no parecería ser aceptada por los académicos como válida al momento de analizar la calidad de la educación universitaria en Argentina.

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

A su vez, parecería importante destacar que este modelo defendido por los encuestados en ambas investigaciones implica otorgar poder a los estudiantes para influir en su propia transformación, lo cual los involucra en el proceso de toma de decisiones que afecta su propia transformación. Harvey y Green (1993) sostienen que el que aprende debe apropiarse del proceso de aprendizaje y adquirir responsabilidad en la determinación del estilo y forma de entrega de dicho aprendizaje. El proceso de transformación provee la oportunidad de autofortalecimiento con consecuencias positivas en el propio proceso de toma de decisiones. Al investir de poder a los estudiantes la calidad es juzgada en términos de la democratización del proceso y no solamente del resultado.

En síntesis, podría considerarse entonces que los encuestados acuerdan con Zabalza (2007) en que para posibilitar una formación de calidad se debería lograr una vinculación con el crecimiento y mejora de la persona. Este autor sugiere que carecería de sentido ser profesionales cada vez más informados, enterados y competentes si eso no supone ser mejor persona.

En esta misma dirección parecerían opinar algunos expertos argentinos que han sido entrevistados, los cuales sostienen que la calidad se vincula no solamente con lograr la excelencia académica sino con lograr la formación de verdaderos ciudadanos y profesionales cultural, ética y socialmente integrados a la comunidad, es decir profesionales con sentido y compromiso social.

5.2.- Los Determinantes de la Calidad

5.2.1.- Incidencia de los factores que alcanzan las mayores y menores valoraciones de respuestas positivas

En esta sección se analizarán las respuestas de los encuestados al ser indagados sobre la influencia de determinados factores sobre la calidad de la educación universitaria.

Si bien los cuestionarios empleados en cada una de las investigaciones son diferentes, algunos aspectos fueron analizados en ambos casos, lo cual permite hacer una comparación directa entre ambos grupos de estudio. De esta manera, los factores que se utilizaron a los fines de este trabajo son 14, agrupados en dos grandes categorías; los referidos al profesorado y los que se encuentran asociados a la institución universitaria. Específicamente, los factores antes aludidos son los siguientes:

Grupo 1: Factores vinculados al Profesorado

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

Grupo 2: Factores vinculados a la Institución Universitaria

- Servicios de apoyo a la docencia (personal, biblioteca, gabinete de computación, recursos y equipamiento).
- Rigor en la selección del profesorado.
- Compromiso de los órganos gestores de la universidad con la renovación de los métodos docentes.
- Acciones formativas proporcionadas al profesorado.
- Carreras orientadas a la adquisición de competencias.
- Rigor en la selección del alumnado.
- Coordinación entre profesores de la facultad.
- Coordinación de programas y contenidos con el sistema educativo preuniversitario.

A continuación se realizará un análisis sobre los 5 factores más significativos para cada uno de los grupos bajo estudio.

Cuadro Nº 3: Incidencia de los Factores Determinantes de la Calidad
(Frecuencias Relativas “Alta” y “Muy Alta” – FRA-)

	DECANOS		PROFESORES	
	FRA	Ranking	FRA	Ranking
Conocimiento del profesor sobre las materias a su cargo	96%	1	93%	1
Capacidad de comunicación del profesor	91%	2	93%	2
Motivación del profesor	89%	3	92%	3
Capacidad de autoformación y autoaprendizaje del profesor	84%	4	76%	6
Formación pedagógica actualizada del profesor	64%	11	69%	9
Dedicación del profesor a la investigación	71%	8	68%	10
Servicios de apoyo a la docencia (personal, biblioteca, gabinete de computación, recursos y equipamiento)	71%	9	81%	5
Rigor en la selección del profesorado	80%	6	74%	7
Compromiso de los órganos gestores de la universidad con la renovación de los métodos docentes	76%	7	65%	11
Acciones formativas proporcionadas al profesorado	64%	12	64%	12
Carreras orientadas a la adquisición de competencias	58%	13	48%	13
Rigor en la selección del alumnado	33%	14	33%	13
Coordinación entre profesores de la facultad	80%	5	84%	4

Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos en las investigaciones CESPUALE y DOCALE realizadas en el marco de la Red ECUALE

Surge del cuadro expuesto que, según los encuestados de una y otra investigación, la calidad de la enseñanza se encuentra determinada principalmente por el conocimiento del profesor sobre la materia a su cargo, su capacidad para generar, acumular y transmitir su conocimiento y su motivación. Sobre estos factores la opinión de ambos grupos resulta ser coincidente, con FRA superiores al 90%. Estos resultados permitirían afirmar a priori que los principales factores que afectan la calidad educativa estarían vinculados con cuestiones directamente relacionadas al profesor.

Ahora bien, resulta interesante observar qué sucede con los factores determinantes de la calidad posicionados en el cuarto y quinto lugar. Particularmente, para los decanos y gestores universitarios, el cuarto factor que más influencia posee sobre la calidad de la educación sería “la capacidad de

autoformación y autoaprendizaje del docente” (variable que también se encuentra incluida dentro de las que hacen referencia al profesorado). Ante esta consideración, resulta llamativa la opinión mayoritaria de los mismos respecto a que el factor *“acciones formativas proporcionadas al profesorado”* - correspondiente al grupo vinculado a las responsabilidades de la institución- se encontraría ubicado en el puesto doceavo (sobre un total de 14 factores). Igualmente cabe señalar que la opinión de los docentes se encuentra orientada en un mismo sentido pues, dicho factor *“capacidad de autoformación y autoaprendizaje del profesor”* es considerado en un sexto lugar de importancia mientras que las *“acciones formativas proporcionadas al profesorado”* es localizado en el puesto número doce en el ranking aludido. Así, en virtud de lo antes mencionado, podría considerarse que, en principio, para los encuestados de ambos proyectos, la unidad académica y sus políticas institucionales no serían un agente decisivo al momento de contribuir a que el profesor logre desarrollar estas capacidades.

Prosiguiendo en el análisis surge que los decanos comienzan a reconocer recién en el quinto puesto al primer factor asociado al bloque que engloba las variables dependientes exclusivamente de la institución (*“coordinación entre profesores de la facultad”*). Los profesores, por otro lado, perciben que dos de los cinco factores con mayor impacto sobre la calidad corresponden a dicho grupo (*“coordinación entre profesores de la facultad”* y *“servicios de apoyo a la docencia -personal, biblioteca, gabinete de computación, recursos y equipamiento-”*). Es decir, de acuerdo a los datos relevados, los docentes parecerían atribuirle una responsabilidad mayor a sus instituciones en relación a esta problemática que la considerada por los decanos.

Finalmente, y más allá de los cinco factores más valorados, es relevante destacar que ambos grupos coincidieron la elección del factor que menos influencia posee sobre la calidad de la educación superior: *“el rigor en la selección de alumnado”*. En este sentido podría pensarse que, tal resultado, se encuentra vinculado con la idea hondamente arraigada en la comunidad académica argentina respecto a que el sistema educativo universitario debe ser abierto e inclusivo.

En otros términos, podría decirse que, tanto los decanos como los profesores, parecerían estar expresando la opinión predominante que existe en el país en cuanto a considerar que las políticas de ingreso libre se traducirían en una mayor equidad al favorecer el acceso de la población a los estudios universitarios, entendiendo que los cursos de ingreso, exámenes de admisión y otros mecanismos de admisión constituyen limitaciones para el logro de ese objetivo.

5.2.2.- Valoración conjunta de la incidencia y de la presencia de los factores que influyen sobre la calidad de la enseñanza universitaria

Como complemento a las opiniones analizadas en la sección anterior sobre la importancia de los factores que afectan a la calidad de la educación, en cada una de las investigaciones se consultó a los encuestados sobre su percepción acerca de la presencia de algunos de dichos elementos en su universidad.

En función de esta respuesta, se construyó una medida de "*prioridad*" de cada concepto, calculada mediante la diferencia entre el grado de importancia o incidencia y el nivel de presencia o desarrollo. De este modo, aquellos factores valorados como importantes pero con un escaso desarrollo en las instituciones aparecerán como los de mayor prioridad. En el Cuadro N° 4 se exponen los resultados para los factores considerados como los prioritarios en ambas encuestas.

Antes de continuar, es importante remarcar desde el punto de vista metodológico que a los profesores no se los consultó sobre la presencia de todos los factores, ya que se consideró que los docentes no contarían con información fehaciente y completa como para opinar lo más objetivamente posible sobre si algunos de dichos factores se hallaban o no presentes en sus respectivas facultades. Específicamente en el cuestionario se omitieron en este apartado los factores referidos al conocimiento del profesor y a su capacidad de comunicación.

Cuadro N° 4: Indicadores de Prioridad (Incidencia vs. Presencia) de Factores Determinantes de la Calidad (FRA)

	IMPORTANCIA		PRESENCIA		PRIORIDAD (Diferencia)	
	DECANOS	PROFESORES	DECANOS	PROFESORES	DECANOS	PROFESORES
Motivación del profesor	89%	92%	44%	23%	45%	68%
Formación pedagógica actualizada del profesor	64%	69%	16%	21%	48%	48%
Dedicación del profesor a la investigación	71%	68%	27%	35%	44%	33%
Promedio Factores Relacionados con el Profesor	75%	76%	29%	27%	46%	49%
Ss de apoyo a la docencia (personal, biblioteca, gabinete de computación, recursos y equipamiento)	71%	81%	33%	27%	38%	54%
Rigor en la selección del profesorado	80%	74%	62%	35%	18%	39%
Compromiso de los órganos gestores de la universidad con la renovación de los métodos docentes	76%	65%	20%	18%	56%	47%
Acciones formativas proporcionadas al profesorado	64%	64%	24%	19%	40%	45%
Carreras orientadas a la adquisición de competencias	58%	48%	58%	21%	0%	27%
Rigor en la selección del alumnado	33%	33%	20%	5%	13%	28%
Coordinación entre profesores de la facultad	80%	84%	38%	20%	42%	64%
Coordinación de programas y contenidos con el sistema educativo preuniversitario	67%	72%	22%	6%	45%	66%
Promedio Factores Relacionados con la Institución Universitaria	66%	65%	35%	19%	32%	46%

Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos en las investigaciones CESPUALE y DOCALE realizadas en el marco de la Red ECUALE

En términos generales, la primera conclusión que puede extraerse de las respuestas de los encuestados y que surge de los datos presentados es que existiría entre ellos la percepción de que las condiciones en que se desarrolla la docencia en la universidad no son las que consideran idóneas para asegurar la calidad, y esto sería válido tanto para los profesores como para los decanos relevados. Estos grupos percibirían entonces que, la presencia de los factores mencionados en las universidades sería significativamente menor que la importancia que ellos les han asignado.

Asimismo también podría afirmarse que, para los docentes, la brecha existente entre lo que consideran como relevante y lo que observan como efectivamente presente, es mayor que para los decanos. Es decir que los profesores poseen una visión ligeramente más crítica sobre el grado de desarrollo de los factores determinantes de la calidad en las instituciones en las que se desempeñan.

Efectuando un análisis por bloque de factores (es decir agrupándolos y considerando el promedio de aquellas variables relacionadas con el profesorado por un lado y con la institución por otro), resulta apropiado mencionar que ambos grupos de estudio coinciden en que sería prioritario trabajar sobre el bloque de factores vinculados al cuerpo docente. De todas maneras, las diferencias que surgen entre uno y otro bloque en este sentido no resultan considerables. Por otro lado es dable destacar el hecho que, los decanos o gestores le otorgan al grupo de los factores referidos a la institución, un escaso nivel de prioridad. Esto parecería encontrarse mayormente explicado por un matiz más optimista sobre el grado de desarrollo en sus unidades académicas de cada uno de los factores analizados.

Desde otra perspectiva, realizando un análisis individual de lo percibido acerca de cada uno de los factores, puede observarse que los profesores destacan como principal área prioritaria la *“motivación del docente”* y luego los aspectos asociados a la *“coordinación”*. Los decanos por su parte, ubican como factor prioritario sobre el cual trabajar al *“compromiso de los órganos gestores de la universidad con la renovación de los métodos docentes”*, seguido por la *“formación pedagógica del profesor”*.

Así, conforme a estos resultados, podría decirse que los gestores universitarios consideran que la calidad educativa dependerá no sólo de los contenidos académicos y profesionales que se definan institucionalmente impartir sino también de las metodologías de enseñanza – aprendizaje que los docentes empleen para transmitirlos. Este último punto parecería estar en consonancia con la opinión de los mismos respecto a que la calidad de la educación superior no es otra cosa más que la aptitud para dotar a los estudiantes de capacidades para avanzar en sus propia transformación, lo cual, difícilmente pueda lograrse a través de la mera transmisión de contenidos.

6.- CONCLUSIÓN

A lo largo de este trabajo se han presentado los resultados comparados de dos proyectos de investigación sobre la calidad de la enseñanza universitaria realizados en Argentina (Proyecto CESPUALE y Proyecto DOCALE). Específicamente se han abordado las diferencias existentes entre las percepciones de dos actores fundamentales del proceso educativo: las de los docentes y las de los decanos o gestores de las instituciones de educación superior ambos pertenecientes al área disciplinar de las Ciencias Sociales, Jurídicas y Humanas.

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

Ahora bien, más allá de que existe consenso en este sentido, no parecería haber parámetros cuantitativos para medir dicha calidad de la enseñanza y, más importante aún, parecería existir dificultades para arribar a un acuerdo generalizado sobre la conceptualización de este término. Frente a esto, el grupo de investigación de la Red ECUALE, ha considerado que las opiniones de los diferentes estamentos involucrados en el proceso posibilitan una aproximación cualitativa útil para la medición y evaluación de la calidad de la educación superior.

En este sentido, parece justo y razonable atribuir a los docentes y decanos universitarios un grado de conocimiento y una capacidad de análisis tales que los sitúan en condiciones idóneas para interpretar con acierto cuáles son las variables que actúan como factores de calidad en el proceso de enseñanza-aprendizaje. De todas maneras y no obstante ello, las respuestas que se han

recogido deben ser entendidas como opiniones particulares pero cualificadas sobre la causalidad que opera detrás de dicho proceso y sus resultados.

Específicamente, el valor agregado que pretende aportar este artículo radica en la posibilidad de ofrecer información empírica sobre la existencia o no de visiones diferentes entre ambos grupos de estudio en relación a los aspectos centrales que giran en torno a la calidad educativa. En esta instancia cabe aclarar que, si bien los decanos universitarios son efectivamente docentes, del análisis de los datos observados puede concluirse que el rol de gestor los distancia de las perspectivas que más comúnmente posee el resto del cuerpo docente. Simplemente, y a modo de ejemplo, se mencionarán a continuación algunas de las diferencias más significativas que se han oportunamente expuesto y presentado:

En primer término, los análisis efectuados han revelado que una alta proporción de los docentes encuestados asocia el concepto de calidad con la posibilidad de generar un espíritu crítico en los estudiantes, con la posibilidad de dotarlos de capacidades para el aprendizaje autónomo y con la capacidad para hacerlos asumir un fuerte compromiso social. Ahora bien, más allá de que para el caso de los decanos estas concepciones también resultan relevantes, lo son con valoraciones considerablemente inferiores; más aún, a diferencia de lo que ocurre con los profesores, ingresa en el marco de referencia de los gestores, la consideración de la calidad como la resultante de la excelencia y del cumplimiento de los estándares académicos.

Resulta interesante analizar esto último a la luz de la responsabilidad que recae sobre dichos gestores de las entidades universitarias debido a los procesos de evaluación y acreditación externa que se han planteado en el último tiempo. Los mismos han sido establecidos en el sistema educativo argentino con el objeto de dar cuenta del cumplimiento de ciertos estándares mínimos de calidad para así preservar el nivel de las carreras de grado denominadas de interés público e impulsar posibles mejoras.

Por otro lado, en lo que respecta a los factores que más fuertemente impactan sobre la calidad, puede concluirse que existe un imaginario compartido por decanos y docentes de que las cuestiones más relevantes que operan sobre la misma se encuentran asociadas al profesorado (ya sea en lo que se refiere a su conocimiento específico, a su capacidad de comunicación y/o a su motivación). Es decir, hoy en día, el docente continúa siendo el centro de atención en lo que respecta a la calidad educativa. Sin embargo, las diferencias comienzan a evidenciarse entre los grupos estudiados cuando se los indaga sobre aquello que debe acompañar a dicho docente en su proceso de enseñanza. Así por ejemplo, los decanos perciben que es importante que los profesores cuenten con capacidad de autoformación pero no consideran que la institución sea responsable de ofrecerle o contribuir con sus acciones formativas. Por su parte, los profesores reclaman de la institución la generación de mecanismos facilitadores de la coordinación entre colegas y la presencia de un staff de apoyo (o servicios de apoyo) acordes con las necesidades actuales de la actividad docente.

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

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

7.- BIBLIOGRAFÍA

- Drucker, Peter F. (1993) *La Sociedad Poscapitalista*. Editorial Sudamericana, Buenos Aires.

- López Armengol, M. A.; Colombo, M. P.; Carella, L. F. (2010): “Determinantes y Orientaciones de la Calidad de la Educación Superior. Un estudio sobre la percepción del profesorado universitario argentino”. X Coloquio Internacional de Gestión Universitaria de América Del Sur: “*Balance y prospectiva de la Educación Superior en el marco de los Bicentenarios de América del Sur*”. Mar del Plata, Buenos Aires, 8 a 10 de diciembre de 2010.

- López Armengol, M. A.; Persoglia, L. y Colombo, M. P. (2009): “Opiniones sobre la calidad de la enseñanza universitaria de decanos y directores de centros universitarios de ciencias sociales y jurídicas. Argentina”. Jornadas sobre calidad universitaria - CESPUALE. Guadalajara, México, 30 de noviembre a 4 de diciembre de 2009.

- Harvey, L. y Green, D. (1993). “Defining quality”. *En Assessment and Evaluation in Higher Education*, 18 (1). P: 9 – 34.

- Zabalza, Miguel A. (2007). *La Enseñanza Universitaria. El Escenario y sus Protagonistas*. Editorial Narcea, Madrid.