



**XIII Coloquio de Gestión Universitaria  
en América del Sur**  
*“En homenaje al Dr. Roberto Ismael Vega”*

***Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad***

**ÁREA TEMÁTICA: IMPACTO Y EFICACIA SOCIAL DE LA  
UNIVERSIDAD**

**TÍTULO: CALIDAD, IMPACTO Y PODER TRANSFORMADOR DE LA  
EDUCACIÓN SUPERIOR. UN ANÁLISIS COMPARADO**

Juan José Gilli  
Martín Aníbal López Armengol  
María de la Paz Colombo  
Gabriela Fernanda Mollo Brisco  
María Paz Andreasen

**RESUMEN**

La universidad pública es un agente educativo, social y económico de primer orden en la sociedad del conocimiento. Las universidades son probablemente las instituciones que mayor impacto y valor añadido aportan a su territorio, ya sea por la vía de la formación y el capital humano, la investigación científica, el desarrollo social y cultural o la innovación y el progreso económico. 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. La calidad educativa es o debería ser, una temática ineludible a abordar en la agenda de todos los gestores de entidades universitarias.

En este marco es necesario reconocer que el terreno de la enseñanza superior 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.

El objetivo del presente trabajo es realizar un análisis comparativo de las opiniones de los/as decanos/as, las de los/as docentes y las de los/as estudiantes de las áreas de las Ciencias Sociales, Jurídicas y Humanas de universidades argentinas acerca del significado que tiene, para ellos, el concepto de “calidad de la enseñanza universitaria”. Las percepciones de estos actores permitirían una aproximación cualitativa para la medición y evaluación de la misma, lo cual se estima que es definitivamente útil para el diseño de políticas orientadas a mejorar tanto el impacto social de la educación superior en general como la calidad del sistema educativo universitario en particular.

**Palabras clave:** calidad enseñanza superior; gestión educativa, impacto social universitario.

## **1. Introducción**

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 decanos, del cuerpo docente y de los estudiantes de las áreas de las Ciencias Sociales, Jurídicas y Humanas de universidades argentinas acerca del significado que tiene, para ellos, el concepto de “calidad de la enseñanza universitaria”. El presente artículo pretende ser un aporte empírico indagando y comparando las percepciones que priman entre los gestores universitarios, los docentes y los estudiantes 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, diseñado con un formato Likert.

Los resultados preliminares obtenidos avalan la hipótesis sobre la que se trabaja, la cual sugiere que, si bien gestores, docentes y estudiantes pueden coincidir en algunas de las nociones básicas asociadas a la calidad de la educación superior, existirían también ciertas diferencias respecto a la misma, las cuales podrían ser atribuidas en principio a los diferentes roles que cada uno de ellos desempeña en la institución 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 y el *trabajo de conocimiento* o *trabajador del conocimiento* pasa a ser el eje de esta “nueva sociedad”. En este contexto, la actividad de las universidades (especialmente las públicas), genera una repercusión e impacto determinante tanto en la comunidad como en la economía de una región. Así, 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**

**La calidad como *excepcional***

- 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

**La calidad como perfección o consistencia**

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 *input* del proceso siguiente.

**La calidad como adecuación a una finalidad**

La calidad se concibe como el ajuste a un propósito. En este enfoque la calidad se juzga por el output, no por el proceso. Se define la calidad en términos de satisfacer los requisitos, necesidades o deseos del cliente. Relaciona la calidad con la funcionalidad.

La calidad es definida en términos de que la institución cumpla los objetivos que ha establecido, es decir, su misión.

**La calidad como valor por dinero**

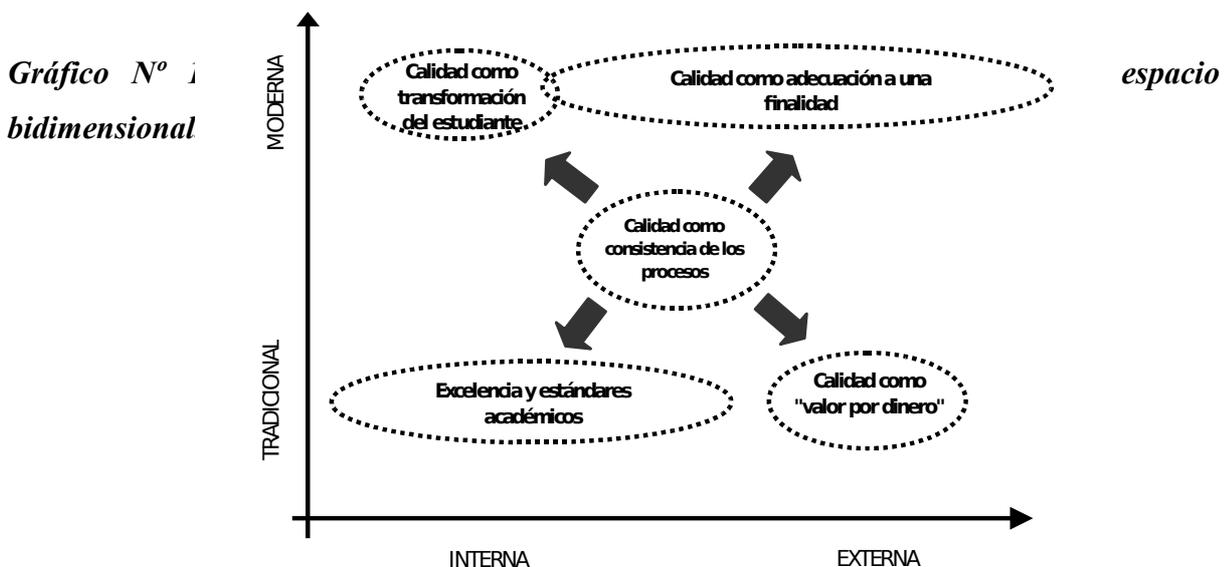
La calidad se relaciona con la eficiencia económica, con el rendimiento de una inversión. En el centro de este enfoque está la idea de rendición de cuentas o *accountability*.

**La calidad como transformación**

La calidad radica en desarrollar las capacidades del estudiante y en capacitarle para su propia transformación. Este enfoque va más allá de los cambios que pueden operar a nivel académico e incorpora nociones asociadas a la ética y al compromiso social.

Fuente: Adaptado de Barrenetxea, 2005

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.



Fuente: López Armengol, M. A. y Colombo, M. P. (coords), 2011

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 alumnado, el profesorado y los gestores o directivos tienen de dicha calidad, por considerarse los estamentos tradicionalmente más representativos de la co-gobernancia universitaria.

En este sentido, el trabajo se propone presentar un análisis comparado sobre las opiniones de estudiantes, 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”.

### **4. Metodología**

Se ha explicitado en el apartado anterior que, este trabajo, pretende exponer las opiniones comparadas de gestores, docentes y estudiantes universitarios. Las mismas se han recabado a partir de tres investigaciones efectuadas en el marco de la Red ECUALE<sup>1</sup>: el Proyecto

---

<sup>1</sup> 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

CESPUALE (Calidad en la Educación Superior: Políticas de las Universidades en América Latina y España), el Proyecto DOCALE (Determinantes y Orientaciones de la Calidad de la Educación Superior en América Latina y España) y el proyecto CESPEA (Calidad en la Educación Superior: un Estudio sobre la Percepción de los Estudiantes de Argentina). Las tres investigaciones mencionadas 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 ellos se tomó una unidad de estudio diferente. El primero 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. 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, mientras que la tercera investigación tomó como unidad a los estudiantes de la Universidad Nacional de La Plata. A los fines específicos de este trabajo, y con el propósito de poder hacer comparables las investigaciones, del total de encuestados en los últimos dos estudios sólo se tomaron las respuestas de los docentes y estudiantes de las unidades académicas del área de las Ciencias Sociales, Jurídicas y Humanas.

En cuanto a la estrategia de relevamiento se optó en todos los casos la utilización de un cuestionario cerrado autoadministrado. Para los *profesores y decanos* el mismo se realizó en forma 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 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. En el caso de los *estudiantes*, se optó por realizar el cuestionario de manera presencial, recurriendo directamente a las aulas, pues se evaluó que, el grado de dificultad que implicaría acceder a las direcciones de correo del alumnado podría generar dilaciones innecesarias.

Para la confección de la encuesta se empleó un 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 años.

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 los tres estudios fuesen lo más similares posibles. Sin embargo, la experiencia obtenida en las distintas investigaciones y las diferencias existentes entre las distintas unidades de estudio, obligó a realizar algunas modificaciones en el cuestionario utilizado a los efectos de obtener mejores resultados. No obstante ello se procuró siempre evitar que los ajustes realizados alterasen la estructura base del mismo. Por este motivo, y a los fines de comparar los resultados obtenidos en las investigaciones, en este artículo se procedió a tomar sólo aquellas variables que los instrumentos de relevamiento poseían en común.

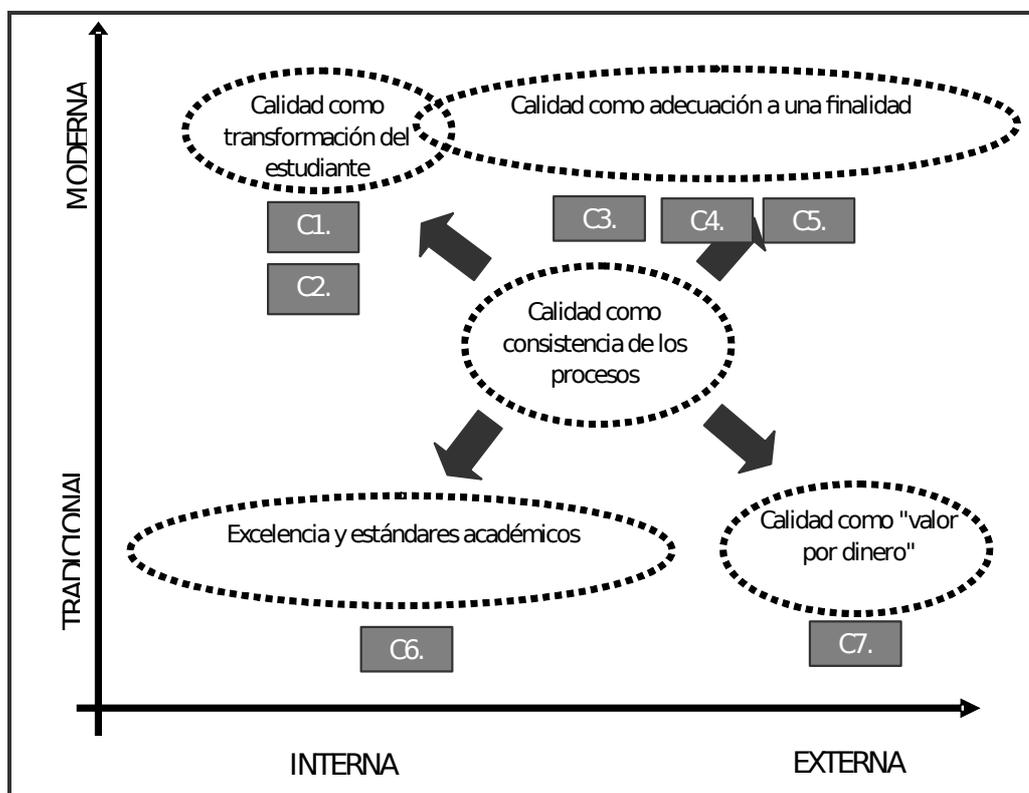
En términos generales, el cuestionario empleado en los proyectos se encontraba conformado por tres grandes bloques:

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 (gestionar sus propios conocimientos). (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 (estudiantes, profesores, instituciones, sociedad). (C4)
- La calidad consiste en satisfacer las expectativas de los estudiantes y de las organizaciones donde trabajarán los egresados. (C5)
- La calidad consiste en el cumplimiento de objetivos y de estándares académicos y científicos establecidos. (C6)
- La calidad consiste en conseguir la eficiencia: obtener los mejores resultados con el menor uso de recursos. (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: López Armengol, M. A. y Colombo, M. P. (coords), 2011

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 encuestados 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: El Concepto de Calidad de la Enseñanza Universitaria

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, docentes y estudiantes 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”.

Tal como se ha mencionado anteriormente, en las investigaciones realizadas se solicitó a los encuestados 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 los grupos bajo estudio, se presentan en el Cuadro N° 2 que se detalla a continuación.

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

CONCEPTO DE CALIDAD		DECANOS	PROFESORES	ESTUDIANTES
C1.	La calidad consiste en desarrollar las capacidades del estudiante para avanzar en su propia transformación	57%	86%	82%
C2.	La calidad consiste en formar estudiantes capaces de asumir un compromiso social	56%	74%	75%
Promedio de las respuestas con FRA en las preguntas relacionadas con el concepto de calidad como <i>Poder Transformador de la Educación Universitaria</i>		57%	80%	79%
C3.	La calidad consiste en el cumplimiento de los objetivos y la misión que ha establecido la institución	60%	50%	48%
C4.	La calidad consiste en satisfacer las expectativas de todos los involucrados (alumnos, profesores, instituciones, sociedad)	51%	59%	60%
C5.	La calidad consiste en satisfacer las expectativas de los alumnos y de las organizaciones donde se colocan los egresados	44%	28%	52%
Promedio de las respuestas con FRA en las preguntas relacionadas con el concepto de calidad como <i>Adecuación a una Finalidad</i>		52%	46%	53%
C6.	La calidad consiste en el cumplimiento y la mejora de estándares establecidos	57%	42%	55%
Promedio de las respuestas con FRA en las preguntas relacionadas con el concepto de calidad como <i>Excelencia y Estándares Académicos</i>		57%	42%	55%
C7.	La calidad consiste en conseguir la eficiencia: obtener los mejores resultados al menor costo	21%	15%	39%
Promedio de las respuestas con FRA en las preguntas relacionadas con el concepto de Calidad como <i>"Valor por el Dinero"</i>		21%	15%	39%

Fuente: Elaboración propia

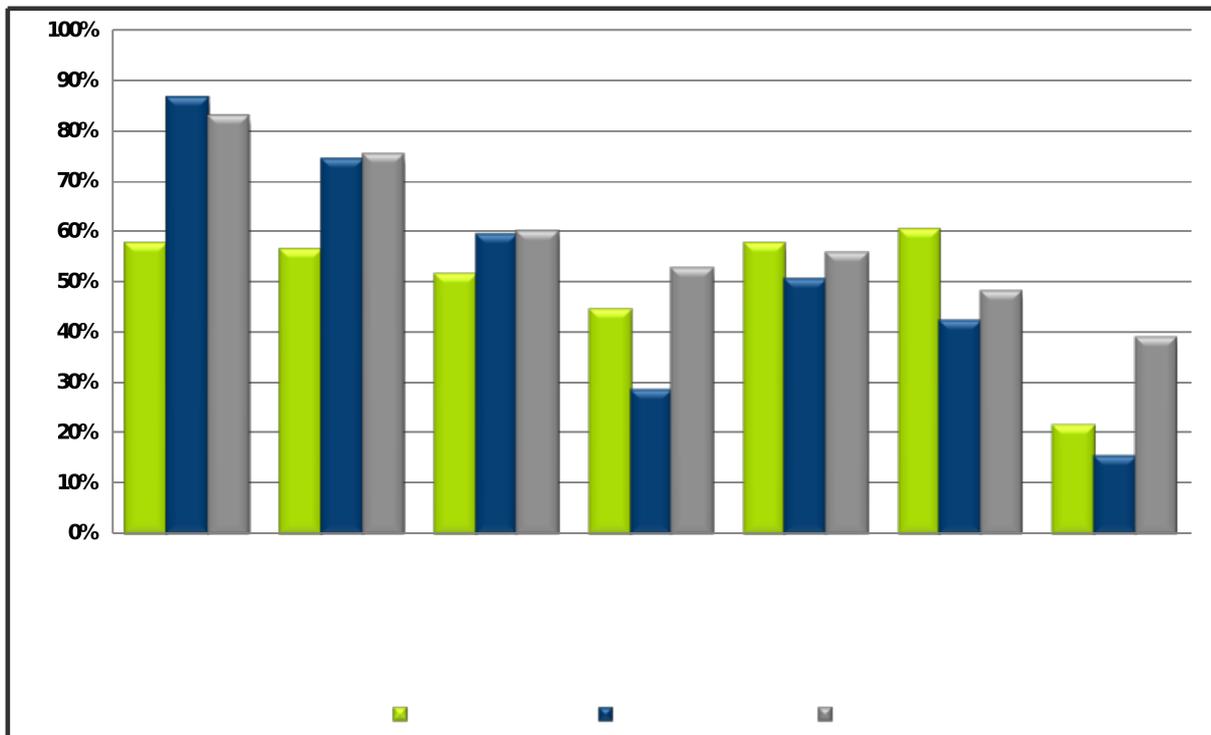
A partir del análisis del esquema presentado en el Gráfico N° 2 y de los datos expuestos en el Cuadro N° 2 surge que, tanto los decanos como los docentes y estudiantes de las instituciones bajo análisis, se encuentran más identificados con concepciones que se construyen a partir de referencias internas,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

Particularmente, en función a los resultados obtenidos, tanto los profesores como los estudiantes 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 decanos, docentes y estudiantes***



Fuente: Elaboración propia

Puede observarse en el gráfico presentado que, para los profesores y los estudiantes 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, tanto decanos, profesores y estudiantes coinciden en que, 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 con el menor uso de recursos. La mencionada definición, proveniente de la bibliografía de las ciencias empresariales, no parecería ser aceptada por los

encuestados como válida al momento de analizar la calidad de la educación universitaria en Argentina. Ahora bien, resulta interesante destacar que, si bien esta noción fue la menos elegida por los estudiantes, la misma fue considerada con una FRA relativamente superior a la de los decanos y profesores. En este sentido podría estimarse que, una de las razones que podría explicar tal resultado es que, gran parte de los encuestados en CESPEA se encuentran cursando los primeros años de sus respectivas carreras, y quizás no comprendan cabalmente el concepto de eficiencia en términos financieros. Igualmente, esto sólo puede ser planteado a modo de hipótesis y por tal motivo requeriría de estudios más específicos y profundos.

Así entonces, de acuerdo a todas las consideraciones antes efectuadas, podría vislumbrarse que, tanto profesores, decanos y estudiantes, 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 las tres 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.

## **6. Conclusión**

A lo largo de este trabajo se han presentado los resultados comparados de tres proyectos de investigación sobre la calidad de la enseñanza universitaria realizados en Argentina (Proyecto CESPUALE, Proyecto DOCALE y Proyecto CESPEA). Específicamente se han abordado las diferencias existentes entre las percepciones de tres actores fundamentales del proceso educativo: las de los decanos o gestores, las de los docentes y las de los estudiantes de las instituciones de educación superior 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. Las universidades son probablemente las instituciones que mayor impacto y valor añadido aportan a su territorio, ya sea por la vía de la formación y el capital humano, por la investigación científica, por el desarrollo social, económico y cultural o por la innovación.

Las instituciones de educación superior contribuyen a generar las condiciones adecuadas para favorecer el progreso y atraen a personas con talento, creativas y de espíritu abierto, crítico e innovador, que al fin y al cabo, serán las responsables de crear, fomentar y sostener la economía y sociedad moderna. Por otro lado éstas también permiten crear un mejor y mayor capital social, forman individuos más comprometidos, con una mayor responsabilidad cívica y política, una mayor inquietud cultural y mayores grados de tolerancia y respeto democrático. Aún más, adicionalmente a todo ello, la investigación científica desarrollada en su seno genera capacidades de innovación y transferencia tecnológica y social a las empresas e

instituciones que resultan fundamentales para el avance y desarrollo local, regional, nacional e internacional.

Ahora bien, más allá de que existe consenso en cuanto a la relevancia de las universidades, de su impacto y de la importancia de que las mismas brinden un servicio educativo y formativo “de calidad”, no parecería haber parámetros cuantitativos para medir a ésta última y, más aún, parecerían 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 tres grupos de actores universitarios encuestados un grado de conocimiento tal que los sitúa en condiciones idóneas para ser interpelados sobre el concepto de calidad educativa. 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 ha pretendido aportar este artículo radica en la posibilidad de ofrecer información empírica sobre la existencia o no de visiones diferentes entre los 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 y acerca a este último a la mirada del alumnado. Simplemente, y a modo de ejemplo, se mencionarán a continuación algunas de las diferencias o similitudes más significativas entre estos tres grupos que se han oportunamente expuesto y presentado:

Los análisis efectuados han revelado que una alta proporción de los docentes y estudiantes 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.

Así, atendiendo todas las cuestiones consideradas a lo largo del presente trabajo el cual propuso un análisis comparado de las opiniones de decanos, docentes y estudiantes 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**

- Barrenetxea, M. (2005). Modelos de calidad y evaluación de la educación superior en la Unión Europea, Tesis Doctoral. Universidad del País Vasco. Bilbao.
- Bosco Bernal, Juan (1992). “Reflexiones en torno al mejoramiento de la calidad de la Educación”, en Boletín 29 del Proyecto Principal de Educación en América Latina y el Caribe. Publicaciones OREALC, Santiago de Chile. P: 40 -63.
- Drucker, Peter F. (1993) La Sociedad Poscapitalista. Editorial Sudamericana, Buenos Aires.
- Cárdena Rodríguez, A. (coord) (2011). “Calidad en la Educación Superior. ¿Qué modelo y en qué condiciones? La opinión del profesorado en Argentina, España y México”. Editorial Universitaria. Universidad de Guadalajara. Jalisco, México.
- López Armengol, M. A. y Colombo, M. P. (coords.) (2011). “Hacia una Educación Superior de Calidad (Volumen II). Una mirada de quienes gestionan las universidades en Argentina, España y

México. (Proyecto CESPUALE)”. Editorial EDULP (Editorial de la Universidad Nacional de La Plata). La Plata, Argentina.

- 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.