

EL TRABAJO DOCENTE UNIVERSITARIO ANTE LOS NUEVOS MODELOS DE GESTIÓN¹

UNIVERSITY TEACHING BEFORE NEW MANAGEMENT MODELS

O TRABALHO DOCENTE UNIVERSITÁRIO ANTE NOVOS MODELOS DE GESTÃO

Omar Cabrales Salazar²
Vianney Díaz³

FORMA DE CITACIÓN

Cabrales, O. & Díaz, V. (2015). El trabajo docente universitario ante los nuevos modelos de gestión. *Dimensión Empresarial*, 13(2), p. 219-232

JEL: I2, L21, I23, I28

DOI: <http://dx.doi.org/10.15665/rde.v13i2.538>

RESUMEN

Se pretende evidenciar las consecuencias que en el trabajo docente universitario dejan los nuevos modelos de gestión que se han implementado en las universidades colombianas en los últimos 20 años. La metodología utilizada en la investigación fue la de trayectorias laborales, con la que se indagó por el fenómeno en tres cohortes generacionales de docentes. Los resultados evidencian un incremento de la carga laboral de los profesores de educación superior en Colombia, conduciéndolos a un modelo altamente competitivo que ha generado exclusión, dilución de la identidad y la permanente exigencia de la cualificación de su perfil.

Palabras Clave: Trabajo docente, precarización del trabajo, competitividad.

Contenido: 1. Introducción; 2. La Competitividad en las universidades colombianas; 3. La Universidad como organización del mercado; 4. La Gestión: nueva forma de gobierno de las universidades; 5. Modelos gerenciales aplicados a las universidades; 6. Las Políticas de gestión de calidad; 7. Conclusiones.

¹ Artículo de revisión a partir de la investigación: Trayectorias laborales intergeneracionales y perspectivas sobre el trabajo docente universitario en Colombia, financiada por la Vicerrectoría de Investigaciones de la Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá. www.umng.edu.co. Fecha de recepción 10/03/2015. Fecha de aceptación 18/06/2015.

² Economista de la Universidad Militar Nueva Granada, Especialista en Docencia Universitaria, Magíster en Educación y Doctor en Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad Javeriana. Docente Tiempo Completo Facultad de Educación y Humanidades de la Universidad Militar Nueva Granada. Investigador principal. Omar.cabrales@unimilitar.edu.co

³ Licenciada en Educación Básica de la Universidad Distrital, Magíster en Educación, Universidad Externado de Colombia. Docente Tiempo Completo Facultad de Educación y Humanidades de la Universidad Militar Nueva Granada. Coinvestigadora. Vianney.diaz@unimilitar.edu.co

ABSTRACT

It aims to show the impact on university teaching job left by new management models that have been implemented in Colombian universities in the last 20 years. The methodology used in the research was of career paths, with which we investigated the phenomenon in three generational cohorts of teachers. The results show an increase in the workload of teachers in higher education in Colombia, leading to a highly competitive model that has generated exclusion, dilution of identity and social recognition or permanent need for the qualification of their profile.

Key Words: Teaching work, job insecurity, Competitiveness.

RESUMO

Ele pretende mostrar o impacto sobre emprego de professor universitário deixado por novos modelos de gestão que têm sido implementadas em universidades colombianas nos últimos 20 anos. A metodologia utilizada na pesquisa foi de planos de carreira, com os quais nós investigamos o fenômeno em três coortes geracionais de professores. Os resultados mostram um aumento na carga de trabalho dos professores do ensino superior na Colômbia, levando a um modelo altamente competitivo, que gerou exclusão, diluição da identidade e reconhecimento social ou necessidade permanente para a qualificação de seu perfil.

Palavras chave: Trabalho docente, a precariedade do emprego, a competitividade

1. INTRODUCCIÓN

En los últimos 20 años el quehacer del docente universitario ha sufrido una serie de transformaciones que han incrementado, sustancialmente, la intensidad del trabajo de los profesores y han desbordado lo estrictamente referido a la orientación de las clases. La adición del trabajo administrativo ha aumentado la carga laboral de los docentes y les ha exigido, frente a otras profesiones y saberes, una permanente cualificación personal y profesional, así como el desarrollo de competencias gerenciales.

Precisamente, las políticas de internacionalización, flexibilidad curricular y gestión de la calidad, entre otras, que se vienen implementando en las universidades latinoamericanas en los últimos 20 años, han sido el motor de la globalización en el sistema educativo. Lo anterior, por un lado, ha mejorado la movilidad de estudiantes y docentes, incrementando la integración de los países y la difusión del conocimiento; pero, por otro lado, ha demandado de los docentes componentes adicionales al ejercicio de su profesión, que generan una constante presión, ya que condicionan su permanencia en las universidades al incremento de su cualificación y competencias.

De esta manera, las universidades cada vez exigen más requisitos para la contratación de su personal docente, a saber: estudios de maestría o doctorado, manejo de una segunda lengua, experiencia laboral, administrativa, docente e investigativa, publicaciones, ponencias, etcétera. Asimismo, se les está encargando una diversidad de tareas anexas a la orientación de las cátedras, verbigracia las labores de extensión o de proyección social, mercadeo de los servicios que ofrece la universidad, conformación y liderazgo de semilleros y grupos de investigación, tareas de renovación de los Registros Calificados y de Acreditación de Alta Calidad, por nombrar solo algunas.

A todas estas tareas adicionales, hay que sumarle los formatos y procedimientos que dentro de las políticas de gestión de calidad, se deben diligenciar como sustento y evidencia del cumplimiento de cualquier tipo de actividad; los registros de clases, los planadores, los syllabus, las guías temáticas y programáticas, entre otros, sumados al trabajo que implica, por ejemplo, el seguimiento a los estudiantes con riesgo de pérdida de asignaturas, presentación de indicadores y estrategias para promoverlos, etcétera.

En principio, estas labores parecen excepcionales, pero al día de hoy, todo profesor debe estar en capacidad de ejercer “funciones administrativas”. Como se ha mencionado, es evidente que la labor del docente ha cambiado, puesto que, la universidad, permeada por las teorías organizacionales contemporáneas, fruto de las políticas neoliberales, se ha visto abocada a incrementar las funciones de sus profesores con una serie de trámites, registros y formatos, que permitan que el trabajo se pueda parametrizar, medir, evaluar y mejorar, siguiendo las políticas de ‘calidad’ que se implementaron con la entrada a la era de la competitividad. Actualmente se valora al docente por su producción, por su liderazgo, proactividad y eficiencia, mas no por la huella que deja en sus estudiantes o la forma en que su quehacer los hace convertirse en seres humanos sensibles y responsables.

En este sentido, en la primera parte del artículo se tratarán algunas de las teorías organizacionales contemporáneas y la forma en que se implementaron en las universidades, hasta llegar al ‘Desarrollo Organizacional’, como uno de los modelos de gestión que adoptaron las universidades públicas y privadas en Colombia, durante los últimos 20 años para enfrentar y adaptarse a los cambios que la sociedad globalizada constantemente exige. Finalmente se hablará de las políticas de calidad, que como resultado de este proceso y dentro de la dinámica de la competitividad, se instauran para hacer de las universidades entes más competitivos que se acerquen a los estándares internacionales de otras organizaciones y universidades insertadas en el libre mercado.

2. LA COMPETITIVIDAD EN LAS UNIVERSIDADES COLOMBIANAS

A partir del establecimiento de la Organización Mundial del Comercio (OMC) en 1995, los expertos destacan entre los ‘avances logrados en materia comercial’, los siguientes: la expansión del comercio internacional, la ampliación de un mayor número de sectores y temas en relación con este comercio multilateral y la adopción de reglas que crean condiciones más

estables para las transacciones comerciales. Las universidades ahora afrontan los retos derivados de los Tratados de Libre Comercio en el marco de los Acuerdos suscritos en la OMC que regula los intercambios comerciales entre las naciones, el comercio de bienes industriales, agrícolas, los derechos de propiedad intelectual [...] Además en las negociaciones del Acuerdo General sobre Comercio de Servicios, la educación quedó incluida en los 12 servicios negociables, lo que implica considerar la educación como bien de mercado, en tanto se le considera un gran negocio millonario, visión que se contrapone a la concepción de la educación como bien público y que sigue presente en el ideario de la mayoría de los actores relevantes, bajo el argumento que los gobiernos permiten a particulares su prestación, por lo que es aceptado su tratamiento como servicio comercial (Zarur, 2010).

Según Zabalza (2004, p.105) las condiciones de funcionamiento y supervivencia de los centros universitarios han oscurecido su sentido formativo esencial. Las universidades se han convertido, en muchos casos, en centros de producción y transferencia de componentes culturales e industriales. Por tal razón, en el contexto de la globalización y los devenires del libre mercado, los listados de posicionamiento de las universidades, realizados con base en indicadores de producción y estructurados a partir de procesos de Registro Calificado, Acreditación o pruebas masivas (como por ejemplo el ECAES en Colombia), ha dado como resultado que las Instituciones de Educación Superior se obliguen a ser cada vez más competitivas, y en consecuencia, que el nivel de formación académico y profesional de los docentes sea cada vez más alto. En palabras de Ibarra:

Esto es lo que menos caracteriza a la universidad que hoy comienza a gestarse y gestionarse en varios rincones del planeta adquiriendo paulatinamente el estatuto propio de las empresas que prestan algún servicio a la sociedad, viviendo el proceso de dejar de ser una ‘institución’ de la sociedad para pasar a ser tan solo una organización del mercado (Ibarra, 2002).

Por consiguiente, el docente de hoy debe contribuir a llevar a su organización educativa a los estándares de calidad que requiere el mercado global, para lo cual debe adaptar su manera de actuar y sus estrategias a las diferentes tendencias que llegan con el discurso de las teorías organizacionales contemporáneas como la gestión por procesos, liderazgo, motivación, coaching, formación por competencias, entre otras, que son algunas de las directrices que permean el discurso de la educación en Colombia.

3. LA UNIVERSIDAD COMO ORGANIZACIÓN DEL MERCADO

La credibilidad y el prestigio de las universidades se han criticado desde su misma fundación. Es así como Butera (2000) confirma que en la baja Edad Media, las pocas universidades de la época perdían crédito social. Algunas como la de Bolonia fundada en el año 1088, París, Salamanca, hasta Carlos de Praga, mencionando solo unas de las supervivientes de aquella época del siglo XII al XIV, perdieron influencia social debido al surgimiento de nuevos “centros” de formación gremial y técnico. Esto se daba como consecuencia de las dinámicas de cambio y avance de la ciencia, que surgían del proceso inherente del desarrollo social y no como resultado de su mercantilización, como se está dando ahora.

La Universidad había sido comprendida como referente cultural y reflexivo básico de la sociedad, espacio de diálogo y discusión propio de la racionalidad de la modernidad fundado en el accionar de sus académicos, vistos como órganos permanentes de una institución fundamental de la sociedad moderna (Oyarzún, 2002).

De esta manera, la Universidad fue catalogada siempre como institución esencial de la comunidad, como incólume centro del saber y la razón, relativamente estable y permanente, de tradiciones culturales y expedita actitud vigilante y guarnecedora del conocimiento y la tradición, con una solidez y responsabilidad para la reflexión de los problemas de la sociedad y propositiva actitud para su solución.

Pero esta nueva condición en la que el conocimiento se ubica crecientemente como factor clave para la acumulación, dentro de las dinámicas del capitalismo académico (Slaughter & Leslie, 1997), implica poner en cuestión el carácter de bien público de los saberes producidos en la universidad, y el derecho que tiene la sociedad sobre estos (Ibarra, 2003).

Entonces, el proceso de privatización de las universidades públicas y de mercantilización de las privadas, no tiene más propósito que transferir aquellos saberes públicos al orbe del mercado para su explotación económica. Así, bajo términos ambiguos como los de “excelencia” o “calidad”, se intenta naturalizar un funcionamiento fuertemente regulado, centrado en el cumplimiento de la norma y la rendición de cuentas (Ibarra, 2003), pues la Universidad de hoy ha venido adquiriendo lentamente el estatuto propio de las organizaciones del mercado, abandonando su ideario sublime de gestora del conocimiento y de espacios de disertación política y crítica.

Slaughter y Leslie (1997), en su conceptualización sobre el capitalismo académico, afirman que a partir del crecimiento de los mercados globales las políticas nacionales de educación superior se han orientado fundamentalmente a la investigación aplicada y a la innovación, reduciendo además los subsidios directos del Estado a la universidad. De esta forma, la universidad debe resolver su sostenibilidad financiera mediante las matrículas, o vendiendo al sector productivo los resultados de sus investigaciones y a través de alianzas con empresas privadas. Se ampliará considerablemente la oferta de matrículas para pregrado y posgrado, y cursos de extensión diseñados especialmente para el sector de la economía que lo demande según sus propias necesidades, bajo mínimas regulaciones por parte del Estado, quien se encargará, simplemente de regular el mercado, por ejemplo, mediante sistemas de información transparentes a los usuarios. Esta forma de organización impone demandas organizativas que acarrearán, entre otros elementos, la flexibilización laboral de la docencia (Sisto, 2005, p.4).

Tal como lo mencionan Currie y Newson (1998), la rendición

de cuentas, la privatización, la subcontratación y la diversificación del presupuesto representan prácticas gerenciales del sector corporativo, adoptadas e implementadas en las IES como una consecuencia del impacto de la globalización y su ideología de mercado en la educación superior. En Colombia, el discurso de la 'autonomía universitaria' postulado en la Ley 30 de 1992, fue lo que permitió la adaptación de las universidades colombianas a las exigencias del neoliberalismo. Según Carol Villamil (2005) las transformaciones se han dado en las últimas décadas a partir de la modificación integral de la regulación universitaria, debida al cambio de Constitución ocurrido en 1991 y a las modificaciones legales surgidas en 1992. Así:

...durante los últimos veintidós años, la autonomía evolucionó, en el caso colombiano, desde una concepción y aplicación restringida hacia un escenario de amplitud, traducido en su mayor uso social y, concretamente, universitario. Esa transformación acrecentó un ámbito de libertades, pero también ha sido limitada por ambigüedades normativas, políticas y de los actores académicos (Villamil 2005, p. 206).

Es a partir de este contexto como cambia la Educación Superior en Colombia y se ve cada vez más influenciada por los modelos organizacionales contemporáneos. Debido a la creciente competencia que promovieron las políticas públicas, al reglamentar a favor de la calidad, la excelencia, la internacionalización, la flexibilidad curricular y la necesidad de adecuar el sistema universitario colombiano a las dinámicas del mundo globalizado, las universidades empezaron a cambiar sus modelos administrativos hacia los modelos de gestión, que permitían adaptar la ahora llamada organización al entorno neoliberal. Aunque prevalece esta ausencia de sentido histórico del concepto de 'organización', su utilización se ha visto paulatinamente forzada, a lo largo de las dos últimas décadas, por la incorporación de la racionalidad del mercado en la región (Ibarra, 2006, p.128).

Según Zabalza (2004, p.105), las circunstancias cambiantes de las condiciones de funcionamiento y supervivencia de los

centros universitarios han oscurecido su sentido formativo esencial. Las universidades se han convertido, en muchos casos, en centros de producción y transferencia de componentes culturales e industriales. De igual forma, Neave (2001) señala que la fuerte intervención del factor económico en las políticas educativas provoca una pugna estratificada entre las instituciones para conservar su puesto o aspirar a un mejor nivel. Esto ha incidido concretamente en el perfil y en el trabajo del docente porque:

...a partir de la acción que ejercen las instituciones, el individuo percibe y asimila en mayor o menor medida lo que la sociedad o el grupo espera de él, tanto personal como socialmente, constituyéndose en un marco referencial desde el cual el individuo evalúa y decide la actuación que considera más conveniente de acuerdo con sus propios intereses y necesidades (Preciado, Gómez y Kral, 2008, p.1147).

Consecuentemente, Ibarra (2002) sustenta que el camino más viable de investigación en torno a los cambios en la universidad debe ser el estudio de las secuelas sociales y simbólicas de la reorganización de la universidad, así como sus consecuencias en la reinención de los modos de existencia de los distintos agentes locales, en particular los docentes, señalados como principales protagonistas del devenir universitario. En este sentido, así como se desvanece la imagen de institución histórica y ejemplar que fue la universidad, se desvanece también la imagen de prestigio, de líder positivo, de gestor del conocimiento, que otrora tuvieron los profesores universitarios, lo que ha implicado una crisis en la identidad y en la naturaleza del trabajo docente y su depauperación, a partir de los cambios en el status del profesorado y en su valoración social.

Desde esta perspectiva los nuevos modelos de gestión han repercutido en el trabajo docente y generan más exigencias en cuanto a la cualificación de su perfil y la mejora de sus competencias, para que además de orientar sus clases se conviertan en gestores de las nuevas políticas y en ocasiones en promotores publicitarios de las universidades en las que trabajan. Entonces, esta competencia invade el trabajo de las instituciones y, por

ende, el de los académicos; el financiamiento queda fuertemente ligado a la productividad misma que se presenta con indicadores de rendimiento vinculados con procedimientos regulares de revisión, control y evaluación (Preciado, Gómez y Kral, 2008, p.1143). En la misma dirección, Brunner afirma que:

...la presión para responder a las necesidades de un número creciente de estudiantes, los niveles de rendición cuentas en aumento, el entorno competitivo cada vez más tenso y la necesidad de desempeñarse a tres niveles —docencia, investigación y servicios— posiblemente hayan llevado a mayores niveles de presión y cargas laborales más pesadas (Brunner et al., 2006, p. 50-51).

De este modo, ¿qué se espera de los profesores universitarios? ¿cómo ha cambiado su forma de percibir, de vivir, de experimentar su trabajo? y ¿cómo los cambios en las universidades en las que trabajan han incidido en su labor, en su percepción sobre el trabajo que desempeñan?, son algunos de los interrogantes que requieren atención, para poder darle de nuevo significado a la labor docente, para encontrarle un nuevo sentido, un horizonte que no se desvanezca ante los avatares de un mundo globalizado.

En términos generales el trabajo docente en Colombia se resume en apoyar a las IES en sus tres funciones sustanciales: docencia, investigación y proyección social o extensión y todas las tareas que de allí se deriven. Pero como se ha venido mencionando, en los últimos 20 años el discurso organizacional ha permeado las universidades, al punto que estas tres funciones han ido adquiriendo otros matices que se traducen en el incremento de la carga laboral de los docentes. La administración hoy aborda áreas que antes fueron consideradas más allá de sus dominios y sus acciones están alcanzando un creciente rango de procesos (Sisto, 2006, p.12), que han ido influenciando el campo de la educación y le han exigido a los docentes, no solamente, el dominio del conjunto de contenidos específicos de un campo disciplinar o de una especialidad, como condición previa e ineludible del desarrollo de competencias específicamente

docentes; sino también, el desarrollo de otro tipo de competencias para ampliar y optimizar su perfil y hacerse cada vez más competitivos.

Por otra parte, hay que tener en cuenta que la problemática de la gestión de las universidades colombianas y su gobierno posee características particulares, relacionadas con la llamada ‘autonomía universitaria’, a partir de la cual se plantean ambigüedades sobre el control o la libertad que ejerce el Estado. Tal como lo menciona Villamil:

...se encuentran posiciones que consideran que la permisividad jurídica amparada en la autonomía genera la baja calidad de los programas académicos, y otras que, por el contrario, afirman que la intensidad de la inspección y vigilancia estatales impide el desarrollo libre requerido por las universidades para garantizar su excelencia (Villamil, 2005, p. 209).

Indudablemente existe una diferencia entre la educación superior anterior a la Constitución del 91 y la ulterior, por cuanto la primera etapa se desarrolló bajo la tutela de la Ley 80 de 1980, y la segunda amplía el criterio de autonomía universitaria para las universidades colombianas, materializado como principio en los mandatos de la Ley 30 de 1992, la cual ha marcado en gran medida el rumbo de la educación superior durante la década de los 90 y lo que va corrido del siglo XXI.

4. LA GESTIÓN: NUEVA FORMA DE GOBIERNO DE LAS UNIVERSIDADES

La “gestión” es el nuevo término que se acuña en el ámbito administrativo en reemplazo de “administración”. Esto, tiene implicaciones profundas en la forma de gobernar las universidades, porque el modelo tradicional de la academia, que daba la pauta y los ritmos de trabajo a la parte administrativa, se ve obligado a cambiar para que ambas se hagan más eficientes. Los cambios en la producción y difusión del conocimiento, el creciente número de estudiantes de la educación secundaria y

la competencia global, entre otras cosas, obligan a que la parte administrativa le imponga los ritmos de gestión y estándares de calidad a la parte académica, con las respectivas consecuencias que en el trabajo docente esto acarrea.

Autores como Buchbinder (1993) señalan que este nuevo enfoque gerencial en las universidades ha llevado a pasar de instituciones en las que las decisiones eran tomadas de manera colegiada por el personal académico, a universidades corporizadas u orientadas hacia el mercado. Teichler (2003) afirma que la universidad corporativa se caracteriza por un incremento en los poderes gerenciales, es decir, un creciente poder de los ejecutivos, un crecimiento en el número de profesionales dedicados a la administración de la educación superior junto con una reducción en el papel de los académicos en el gobierno, y un creciente papel de los mecanismos de evaluación y control. En palabras de Ibarra: El desplazamiento paulatino de la academia por la administración ha ido transformando a los profesores e investigadores en ese “factor humano” que debe ser manejado a partir del reconocimiento del comportamiento informal en los grupos de trabajo, bajo ciertas estructuras formales dadas (Ibarra, 2003, p.172). Delgado lo expresa de la siguiente forma:

La diversificación en la demanda y la gran competitividad, crean como necesidad fundamental que cada universidad desarrolle estrategias docentes e investigaciones propias y diferenciadas de las del resto. Ello supone la existencia de órganos de gobierno y representaciones más flexibles y eficientes, además de planes estratégicos propios. Esta flexibilidad y eficiencia obligan a simplificar la estructura actual de la universidad, así como sus órganos de gobierno, a mejorar las múltiples y diversas circunstancias para ejercitar de esta manera una capacidad de propuesta rápida y acorde con la realidad cambiante (Delgado, 2008, p.83).

La “gestión”, entonces, como nueva estrategia gerencial, debe hacer más dinámicos los procesos y sus agentes, no solo porque el mundo lo demanda dentro del mercado global, sino porque también el conocimiento entra en otras dinámicas de repro-

ducción y divulgación que requieren una respuesta más rápida de la academia. Para esto, las universidades fusionan facultades o departamentos, reducen costos y toman otra serie de medidas de corte neoliberal, que producen consecuencias en el trabajo docente, como lo demuestra Delgado:

Es por eso que ahora entendemos claramente que el número de facultades de cada institución debe disminuir y se deben buscar direcciones de una gestión empresarial específica para cada universidad (...) se impone pues, desarrollar nuevos contenidos, contratar nuevos docentes, dar nuevas responsabilidades a los ya existentes. En pocas palabras, es necesario establecer una gestión de calidad que responda a las nuevas exigencias (Delgado, 2008, p.83).

El cambio de la concepción de la universidad como una institución al servicio del saber y de la sociedad, hacia una organización que hace parte del mercado y que como tal debe administrarse competitivamente y generar altas utilidades, ha hecho de la gestión su forma de gobierno y la ha instaurado como el principio a través del cual debe cumplir sus propósitos misionales, con la consecuencias que esto genera en detrimento de la calidad de la educación y en la carga laboral de los docentes.

Según Mollis (2003), se entiende el concepto de gestión, como la capacidad del gobierno y de la administración de las instituciones para alcanzar los objetivos organizacionales en el marco restrictivo y condicionante que imponen la regulación del Estado y la competencia del mercado. La implementación de este concepto en la administración de las universidades implica cambios sustanciales, puesto que además del manejo cotidiano de los agentes y las finanzas para el normal funcionamiento de la universidad, implica el logro de unos objetivos suscritos a un plan de desarrollo institucional, que por la influencia del libre mercado, pueden estar en permanente cambio y le exigen a la ahora llamada organización, el cumplimiento de los mismos bajo un modelo flexible que obliga a tomar medidas para ajustarse a la creciente competitividad.

La gestión es fruto de la evolución de aquellos modelos o teorías organizacionales que fueron consolidándose con las empresas en la medida en que se fortalecían como entes sociales complejos, en los que confluían los intereses de miles de trabajadores, los patronos y el mercado. Estas teorías o modelos, surgen a partir de los años 30 del siglo XX y definieron, en últimas, los derroteros y las formas de actuar de las compañías. A continuación se explicarán brevemente los más relevantes, como antecedente del modelo “contingente”, el más aplicado en Colombia, que afirma que la administración y la organización deben adaptarse a las condiciones particulares que se enfrentan en cada organización (Dávila, 1996, p.228). En otras palabras, que la organización responde de manera no planificada a los cambios tecnológicos y del mercado, porque, en el caso colombiano, ni la sociedad, ni el sistema económico, ni las universidades nacionales han sido promotoras de alguno de los modelos organizacionales que surgen con el neoliberalismo y porque en realidad los han ido acondicionado de acuerdo a su conveniencia.

5. MODELOS GERENCIALES APLICADOS EN LAS UNIVERSIDADES

Uno de los modelos gerenciales a tratar es la teoría de las relaciones humanas propuesta por Elton Mayo (1933). A principios del siglo XX, en un sistema empresarial que empezaba a organizarse, en el sentido de ir paulatinamente creando los instrumentos y las herramientas de medición y seguimiento para poder dar cuenta a sus accionistas y a la sociedad de su viabilidad y rentabilidad, las propuestas de Mayo resultan de vanguardia, ya que partió del principio de que la aplicación de las relaciones humanas era vital para el éxito de la empresa.

Esta teoría surge en los Estados Unidos y se constituye como una tendencia de reacción y oposición a la teoría clásica de la administración, postulada por Taylor y Fayol, quienes serían los primeros en parametrizar los tiempos de trabajo y en hacer mediciones sobre los resultados de los operarios. Algunas teorías ulteriores han tildado al modelo de inhumano, pero ante un sistema que apenas empezaba a establecerse, los primeros

atisbos y postulados para constituir la ciencia de la administración a partir de sus propias experimentaciones empíricas, era en realidad un gran avance en el que el factor humano todavía no hacía parte de sus preocupaciones.

Por esto, surge la necesidad de tomar medidas para amainar la fuerte tendencia de la deshumanización del trabajo, surgida con la aplicación de métodos rigurosos y precisos a los cuales los operarios debían someterse obligatoriamente. Mayo, realizó estudios sobre la motivación y sus efectos en la baja productividad, ausentismo y deserción, y de la misma forma evaluó la relación existente entre la cooperación y solidaridad en el logro de los objetivos, apoyándose en ciencias humanas como la sociología y la psicología. La importancia de este primer enfoque organizacional se debe a que se constituye como el primer esfuerzo sistemático para estudiar con detalle, las condiciones generales que afectan la capacidad humana para el trabajo (Ibarrá, 2003, p.169).

El modelo subsiguiente a la teoría de las relaciones humanas, aunque no se puede hablar del fin de uno y el surgimiento de otro, puesto que el corpus teórico de la administración se va consolidando de manera sincrética e imbricada desde varios postulados, es la teoría de la burocracia de Max Weber, que se impone después de las deficiencias presentadas por la teoría de las relaciones humanas de Mayo (1933) y la administración clásica de Taylor y Fayol, ante la evolución y complejización administrativa de las empresas.

Weber, en su famoso texto *Economía y Sociedad* (1933), propone un modelo que fusiona las propuestas más relevantes de ambos pensamientos, logrando que la organización adoptara una visión formal de su estructura a partir de la jerarquización o de la división de funciones burocráticamente. Según Petrella (2007): La burocracia es la estructura organizativa que se caracteriza por ordenamientos explícitos y regulados, división de funciones y responsabilidades, especialización del trabajo, jerarquía y relaciones profesionales que deben dejar de lado los comportamientos individuales y la improvisación en el trabajo y darle paso a las relaciones profesionales.

De esta manera, en la organización burocrática existe una carrera que establece las normas y requisitos para la selección, reclutamiento, promoción y transferencia de los funcionarios dentro de los cargos de la misma (Dávila, 1996, p.133), lo que implica un paso adelante en la selección y nombramiento improvisado que se presentaba y en la suscripción a métodos más institucionales y rigurosos para dirimir los destinos de un tipo de organización que se hacía cada vez más compleja. El concepto de burocracia puede asociarse – además de, con formas de estructura y poder preestablecidos - con una forma de organización humana singular y también, con una forma de actuar de determinados agentes en una institución (Petrella, 2007, p.10), que dentro de la lógica del capitalismo, facilita la gestión de la organización.

Posteriormente, surge la Teoría de Sistemas (TGS), o enfoque sistémico, como una propuesta de tipo interdisciplinario. Su implementación se le atribuye al biólogo austriaco Ludwig von Bertalanffy, quien acuñó el término a mediados del siglo XX, bajo el que se pretende establecer la organización como un sistema abierto en permanente interacción con otros sistemas circundantes, y conformada por elementos y agentes interdependientes y dinámicos, en constante intercambio, a partir relaciones complejas. Como lo afirma Dávila (1996), el enfoque sistémico ha tenido una muy amplia difusión y aceptación, hasta el punto de que diversas teorías organizacionales parecerían coincidir en aceptarlo como un marco de referencia común para el estudio de las organizaciones.

La teoría general de sistemas, una perspectiva integradora de la ciencia moderna surgida de la biología y que se remonta a las postguerra ha tenido también impacto en la teoría organizacional y goza ya de muy amplia aceptación, hasta el punto que a la manera en que se nutre, ha logrado cobijar perspectivas diversas como por ejemplo al versión contemporánea de las relaciones humanas que se conoce como el desarrollo organizacional y la teoría contingente (Dávila, 1996, p.201).

De esta manera se llega a la teoría del Desarrollo Organiza-

cional, postulada inicialmente por McGregor (1960) y Argyris (1962), quienes propusieron, entre otras cosas, que las estructuras y prácticas empresariales tenían que modificarse para aprovechar el potencial productivo de los empleados tomando en cuenta el capital humano de la empresa. Surge como uno de los enfoques más recientes de la administración, que se da como respuesta a las características de continuo cambio del entorno ante el cual las organizaciones deben modificar sus rígidas estructuras, presionadas por el impacto de un mercado altamente competitivo que empezaba a darse con el neoliberalismo. Se le conoce como el cuerpo de valores, conceptos modelos y herramientas que representan la evolución de las teorías de las relaciones humanas en la década de los años 60 y 70 (Dávila, 1996, p.177).

Además, se caracteriza por ser un esfuerzo de cambio planificado, consciente, deliberadamente provocado y orientado por valores participativos y colaborativos, que se denominan corporativos, por ser de diseño y desarrollo exclusivo de cada organización, y estructurados a partir de sus planes de desarrollo institucional en los que las organizaciones, incluso las educativas, constituyen sus propósitos misionales, su visión, sus objetivos al corto y mediano plazo, como estrategia diferenciadora y de proyección en un mercado altamente competitivo. Por tal razón, el Desarrollo Organizacional:

...es la aplicación creativa de largo alcance, de un sistema de valores, técnicas y procesos, administrado desde la alta gerencia y basado en las ciencias del comportamiento, para lograr mayor efectividad y salud de las organizaciones mediante un cambio planificado, según las exigencias del ambiente exterior y/o interior que las condiciona (Ferrer, 1995, p.13).

La práctica del Desarrollo Organizacional está dirigida hacia el mejoramiento de la calidad de vida para los miembros de sistemas humanos y el incremento de la efectividad institucional de esos sistemas (Alderfer, 1977, p.197). El Desarrollo Organizacional es un proceso planeado y sistemático para el

cambio organizacional basado en la investigación y la teoría de las ciencias de la conducta. Su objetivo es crear organizaciones adaptables capaces de transformarse repetidamente y reinventarse a sí mismas (Hellriegel, Slocum y Woodman, 1998, p.591). Igualmente, es una aplicación en todo el sistema del conocimiento de las ciencias de la conducta al desarrollo y al refuerzo planificado de las estrategias, estructuras y procesos de la organización, con el propósito de mejorar la efectividad organizacional (Cummings & Worley, 1993, p.2).

En suma, la aplicación de algunos de los componentes de los modelos organizacionales citados han conducido a las IES a ser más competitivas en un mercado creciente, y les ha permitido la conformación de una nueva estructura más funcional al capitalismo académico, es decir, su transformación organizativa, para que opere como empresa lucrativa, considerando en adelante sus funciones sustantivas como servicios disponibles para quien pueda pagar por ellos (González, 2000, p.218).

Por esto, con la llegada del Desarrollo Organizacional surge un nuevo lenguaje dominante al repertorio administrativo que está enfocado hacia la motivación, liderazgo, comunicación, organización informal, dinámica de grupos, etcétera (Dávila, 1996, p.177), que permea poco a poco la esfera administrativa de las universidades, convirtiéndolas paulatinamente en organizaciones del mercado y para el mercado. Esta breve reseña conduce al análisis de la gestión de la calidad, como uno de los modelos a partir de los cuales las universidades colombianas se adaptan al mundo globalizado y tratan de sobrevivir al cambio continuo que se erige como uno de sus principios.

6. LAS POLÍTICAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

Junto con los modelos de gestión se incorporan los sistemas de calidad en las universidades públicas y privadas como un valor agregado o como un elemento diferenciador frente a otras instituciones, que da cuenta de su 'calidad' en lo académico y administrativo, para lograr la certificación o la acreditación institucional. Aun así, las políticas de calidad se han convertido, en muchos casos, en una 'práctica discursiva' que pone en

duda el sentido real del término, al tratar de rotularlo con toda una serie de exigencias enfocadas hacia el logro de la 'excelencia', que como estrategia de mercado acogen las instituciones universitarias. Tal como lo expresa Antonio Bolívar:

El discurso de la calidad en educación funciona como una 'práctica discursiva', al tiempo que contribuye a dar credibilidad y legitimación a las nuevas acciones que declaren retóricamente pretender incrementarla. 'Calidad' se convierte... en un término 'fetiche' que permite dar un 'barniz' de excelencia a las prácticas cobijadas. 'Calidad'... tiene el don de la ubicuidad: la podemos colocar ante los más diversos objetos, acciones, o productos; al tiempo que entenderla de múltiples formas (resultados, innovación, valores intrínsecos, satisfacción del cliente, etcétera.) (Bolívar, 1999, p.88).

En consecuencia, bajo la etiqueta de la calidad, se le ha exigido a todo el sistema educativo, montar un modelo de Gestión por Procesos, y a los profesores, entre otras cosas, la optimización de su perfil a través de los estudios de postgrado, segunda lengua, publicaciones, investigaciones, etc., para que con su exigente cualificación contribuyan a la acreditación o a la renovación de los registros calificados de los Programas de las universidades en que trabajan. Así mismo, el diligenciamiento de un sin número de formatos, informes, productos no conforme, planes de mejora, actas y reuniones, ha hecho que el trabajo de la enseñanza se reemplace por el trabajo administrativo.

A su vez, la demanda por los Programas acreditados contribuye a que las universidades puedan vender sus productos competitivamente, en un círculo vicioso en el que el sistema funciona eficientemente centrado en la búsqueda de la 'excelencia'. Ibarra, lo expresa de la siguiente manera:

Los enfoques de la cultura y la excelencia han penetrado muy rápidamente los espacios de la universidad, constituyéndose como un apoyo invaluable, al alcance de funcionarios y autoridades, para fundamentar y operar sus procesos de cambio. Este traslado muestra un nuevo ciclo de empre-

sarización de la universidad, la cual es percibida, cada vez, como cualquier otra corporación burocratizada que presta una serie de servicios a la sociedad (Ibarra, 2003, p.196).

Dentro de este camino a la 'excelencia, cabe destacar el modelo TQM (Total Quality Management) de gestión de calidad, que fragmentariamente y en consonancia con el modelo contingente, se ha incorporado a los gobiernos de las universidades en combinación con las exigencias de las políticas públicas. Hackman y Wageman (1995), cuestionan los efectos reales que tiene la puesta en práctica del TQM en las empresas. Al revisar diversos estudios y experiencias, se encuentra que, en la práctica, escasamente se han implementado todas las prescripciones del TQM, y que lo que muchas organizaciones han puesto en marcha es una pálida o distorsionada versión de lo que Demming o Juran especificaron: la retórica –dicen– se sobrepone a la sustancia. La retórica del TQM es atractiva y consistente con el espíritu de los tiempos que prefiere dar soluciones organizativas a los problemas. Es como si de acuerdo a nuestras condiciones particulares de países en vía de desarrollo, tuviéramos que adaptar estos modelos a nuestro quehacer, porque evidentemente las condiciones en las que se forjaron, no son las mismas que las de la realidad colombiana y que bajo nuestras condiciones particulares de recursos escasos es casi imposible suscribirse totalmente al modelo.

Según Bolívar (1999): La Total Quality Management entiende que una organización puede prosperar y sobrevivir cuando los clientes actuales y sus necesidades emergentes futuras son satisfechas por una organización de un modo más eficiente y efectivo que por sus competidoras. Lo que implica que el cliente, en este caso el estudiante, es el árbitro definitivo de la calidad del servicio que se presta, ya que, la satisfacción del cliente también se puede medir y analizar, y por esto, es preciso conocer cuáles son sus necesidades, expectativas y nivel de satisfacción.

Como se evidencia, muchos de estos principios hacen parte del discurso de la calidad que se ha venido implementado en las universidades colombianas y que buscan su gestión hacia estadios de 'excelencia,' con el ánimo de que puedan convocar

a la mayor cantidad de candidatos, pues las certificaciones de cumplimiento de las normas ISO, los premios a la calidad y los ranking de las universidades, se convierten en una estrategia publicitaria para vender los 'productos de la universidad'. Por su parte, el trabajo de los profesores se incrementa más allá de las aulas, al verse obligados a participar activamente como dueños de Procesos o como responsables de los Factores de la Acreditación, y a asumir la responsabilidad de la renovación o no de los registros calificados. Bolívar, lo evidencia de la siguiente forma:

El discurso de la calidad funciona, además, como un discurso moral, que apela a la responsabilidad de los actores del funcionamiento de las organizaciones, culpabilizándolos de su crisis o fracaso e induciéndolos a que sean más productivos. Al tiempo, oculta y desplaza los problemas centrales de la educación, particularmente los vinculados a la financiación de la educación, a problemas de eficacia y eficiencia del propio sistema educativo. De este modo, la cuestión ya no es de contar con mejores centros, con edificios decentes, bien dotados de todo el profesorado y de apoyo necesario; no, no..., desresponsabilizándose en parte el Estado de la educación, la calidad depende ahora del funcionamiento del propio centro, y de su capacidad para ganarse clientes. La lógica económica se sobrepone a la política educativa (Bolívar, 1999, p.83).

Se asume que gerenciar con un enfoque en procesos, entendiéndose por proceso a la secuencia de actividades orientadas a un objetivo concreto, cuya esencia radica en la susceptibilidad de generar un valor añadido sobre una entrada para conseguir un resultado, y una salida que de la misma forma satisfaga los requerimientos del cliente (estudiante), le da amplias ventajas a las universidades, puesto que permite gestionar integralmente cada una de las transacciones o procesos que la institución realiza para cumplir sus propósitos misionales. En este modelo:

...los sistemas, previamente parametrizados, coordinan las funciones, independientemente de quien las realiza.

Toda la responsabilidad de la transacción es de un directivo que delega, pero conservando la responsabilidad final del buen fin de cada transacción. La dirección general participa en la coordinación y conflictos entre procesos pero no en una transacción o proceso concreto, salvo por excepción (Fernández, 2003, p.44).

De igual forma, para poder implementar las normas ISO y certificarse, es necesario que una universidad haya implementado el modelo de la Gestión por Procesos, en donde un sistema valida al otro y su certificación es mutua, de tal manera que se requiere la certificación por parte de una serie de entidades internacionales que se abrogan esta exclusividad, teniendo presente que la implementación del modelo requiere la inversión de cuantiosas sumas de dinero.

7. CONCLUSIONES

Como se evidenció, una de las más importantes transformaciones que ha afectado a la educación en las últimas décadas es la imposición disimulada de una nueva lógica propia del discurso neoliberal, que ha venido acompañada de la implantación de un nuevo lenguaje proveído en gran medida del ámbito gerencial. Este discurso proviene del concepto de la calidad total y se introdujo en el ámbito educativo sin mayor discernimiento. Entre algunos de los conceptos que han hecho carrera en el mundo educativo se encuentran la privatización, competencias, medición de resultados, rendimiento de cuentas, competitividad, eficiencia, eficacia, estándares, acreditación y calidad, ligados a otros más generales como los de “sociedad del conocimiento” o “era de la información”.

De todos estos modelos, en últimas es el de gestión de la calidad el que le da cabida y sustento al estilo gerencial que para poder gestionar, medir, evaluar y mejorar las universidades en un modelo de abierta competencia, ha parametrizado muchas de sus actividades con el fin de gestionarlas, compararlas y establecer rangos y listados donde se evalúan las universidades del mundo, con las respectivas consecuencias en el incremento de la carga laboral de los docentes.

Es evidente el riesgo que corre la educación superior, cuando la identidad de los docentes se cuestiona, y el mismo maestro duda de su vocación, al tener que asumir tareas administrativas y de gestión para las que no ha sido formado ni capacitado. Se observa la forma cómo los nuevos modelos de gestión naturalizan las relaciones laborales precarias en las universidades, al evidenciar un sistema de representaciones que busca hacer que los docentes se conformen con las condiciones precarias de trabajo. Se desarrollan entonces procesos de construcción identitaria en los que la realización personal se construye en torno al proyecto de la organización, llámese renovación de Registros Calificados o Acreditación de Alta Calidad, caracterizada por la transacción subjetiva de implicación personal en el trabajo a cambio de la seguridad del empleo y de la proyección o el éxito’ en la universidad.

En estas condiciones, al introducir la noción de calidad en la educación superior, se están también involucrando aspectos contemporáneos a los sistemas educativos, propios del mundo empresarial, tales como el control, mejoramiento, aseguramiento y la gestión de calidad, condición última que da por sentado que la calidad está ahora presente por arte de magia en todo el quehacer universitario, y que bajo las nuevas políticas de gobierno simplemente se debe gestionar sin tener presente que las instituciones educativas funcionan bajo otras dinámicas y principios, pues su materia prima son seres humanos en proceso de formación.

REFERENCIAS

- Alderfer, C. (1977). Organization Development, Annual Review of Psychology, núm. 28.
- Argyris, C. (1962). Interpersonal competence and organizational effectiveness. Belmont, CA: Dorsey Press.
- Bolívar, A. (1999). La educación no es un mercado. Crítica de la “gestión de calidad total”, en: Aula de la Innovación Educativa, Nos 83-84, julio-agosto de 1999. Brunner, J., Santiago, P.,

García, C., Gerlach, J., & Velho, L. (2006). Análisis temático de la educación terciaria. México: OCDE. Disponible en: <http://www.dgest.gob.mx/dgest/OCDE.pdf>

Buchbinder, H. (1993). The market oriented university and the changing role of knowledge. *Higher Education*, 26(3), p. 73-76. Butera, F. (2000). Adapting the Pattern of University Organisation to the Needs of the Knowledge Economy. *European Journal of Education*, vol. 35, n° 4, p. 403-419.

Cummings, T. y Worley, C. (1993). *Organization Development and Change*. West Publishing Company, Minneapolis, USA. Currie, J. & Newson, J. (1998). *Universities and Globalization: Critical perspectives*. London, Sage.

Dávila, C. (1996). *Teorías organizacionales y administración*. Bogotá, McGraw Hill.

Delgado, F. (2008). La Gestión Universitaria. En: Aljovín de Losada, Cristóbal y Germaná Cavero, César. (edit) *La universidad en el Perú*, Sistema de Bibliotecas, Lima. Esteve, J. (2006). Identidad y desafíos de la condición docente. En *El oficio de docente: vocación, trabajo y profesión en el siglo XXI*. Buenos Aires: UNESCO-IIPE-Fundación OSDE y Siglo XXI Editores.

Fernández, M. (2003). *El control, fundamento de la gestión por procesos*. Editorial ESIC, Madrid.

Ferrer, L. (1995). *Desarrollo organizacional*. México: Trillas.

Gentili, P. (2001). *Universidades na penumbra: neoliberalism e reestruturação universitária*. São Paulo: Cortez.

González, P. (2000). *La nueva Universidad*. Disponible en: <http://firgoa.usc.es/drupal/node/10372>

Hellriegel, D., Slocum, J., y Woodman, R. (1988). *Organizational Behavior*. Texas University / South-Western College Publishing. Texas, USA.

Ibarra, E. (2002). La “nueva universidad” en México: trans-

formaciones recientes y perspectivas. *Revista Mexicana de Investigación Educativa* enero-abril 2002, vol. 7, núm. 14 pp. 75-105.

Ibarra, E. (2003). *La Universidad en México Hoy: Gubernamentalidad y Modernización*. México: UNAM.

Ibarra, E. (2006). ¿Estudios organizacionales en América Latina? Transitando del centro de a las orillas. En: Enrique De la Garza (Coord). *Teorías sociales y estudios del trabajo*. Nuevos enfoques, México: Antrophos.

Hackman, J.R. y Wageman, R. (1995). *Total Quality Management: Empirical, Conceptual and Practical Issues*, Harvard University.

Mayo, E. (1933, 1972). *Problemas humanos de una civilización industrial*. Buenos Aires: Nueva Visión.

McGregor, D. (1960). *The human side of enterprise*. N. Y.: McGraw-Hill.

Modelo de Excelencia EFQM. (2013). Disponible en: <http://www.efqm.org>

Mollis, M. (2003). Un breve diagnóstico de las universidades argentinas: identidades alteradas. En Mollis, M. (comp.) *Las Universidades en América Latina: ¿reformadas o alteradas? La cosmética del poder financiero*, Buenos Aires: CLACSO.

Neave, G. (2001). *Educación superior: historia y política*. Estudios comparativos sobre la universidad contemporánea. España: Gedisa.

Oyarzún, P. (2002). Consideraciones sobre el tema de la misión de la Universidad de Chile. *Revista de Crítica Cultural* N° 23; 23-25.

Pérez, G. (2001). *Investigación cualitativa. Retos e interrogantes*. Madrid: La Muralla.

Petrella, C. (2007). Análisis de la teoría burocrática. *Revista*

Electrónica de la Facultad de Ciencias Empresariales Universidad Católica del Uruguay. Disponible en: <http://www.fing.edu.uy/catedras/disi/DISI/pdf/Analisisdelateoriaburocratica>.

Portela, E. (2001). El cambio feudal. El hombre y la tierra. Señores y campesinos. En Claramunt, E. Portela, S. González y E. Mitre (2001). Historia de la Edad media, Ariel: Barcelona.

Preciado, F. Gómez, A., Kral, K. (2008). Ser y quehacer docente en la última década. Un estudio cualitativo del impacto de las políticas de formación en el profesorado. En RMIE, Octubre-Diciembre 2008, Vol. 13, Núm. 39, PP. 1139-1163.

Sisto, V. (2005). Flexibilización Laboral de la Docencia Universitaria y la Gestación de la Universidad sin Órganos. Un análisis desde la Subjetividad Laboral del Docente en Condiciones de Precariedad. En: Espacio público y privatización del conocimiento, Disponible en: <http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/libros/lbecas/espacio/Campos.pdf>

Sisto, V. (2006). Teorías Organizacionales Postmodernas y gestación del sujeto postmoderno. Universidad de Barcelona. Disponible en: <http://ddd.uab.cat/pub/tesis/2004/tdx-1217104-143200/vsc1de1.pdf>.

Slaughter, S., & Leslie, L. L. (1997). Academic Capitalism: Politics, Policies and the Entrepreneurial University. Baltimore and London: The John Hopkins University Press.

Teichler, U. (2003). The Future of Higher Education and the Future of Higher Education Research. Tertiary Education And Management, vol. 9, Tema 3, pp. 171-185.

Villamil, C. (2005). Alcance de la autonomía universitaria en Colombia, 1980-2002. Una reflexión desde la evolución legislativa y jurisprudencial. En: Espacio público y privatización del conocimiento, Disponible en: <http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/libros/lbecas/espacio/Ardila.pdf>

Weber, M. (1993). Economía y Sociedad. México, Fondo de Cultura Económica.

Zabalza, M. (2004). La enseñanza universitaria el escenario y sus protagonistas. Madrid, Narcea.

Zabalza, M. (2006). Competencias docentes del profesorado universitario. Madrid, Narcea.

Zarur, X. (2010). Internacionalización de la educación superior con una visión para las instituciones técnicas profesionales y tecnológicas. Bogotá, ASCUN.