

CALIDAD ACADEMICA EN INTEC Y FINALES DE UN SIGLO: CAMBIOS, INCERTIDUMBRE Y NUEVAS RESPUESTAS

Altagracia López, Jose A. De Miguel, Miguel Escala

La búsqueda de la excelencia académica obliga a un cuestionamiento y a una retroalimentación constantes sobre los niveles alcanzados.

El INTEC ha asumido la excelencia académica como una característica institucional deseada desde sus orígenes, como lo revela la referencia continua que de ella se hace en la documentación escrita. Por esta razón tenemos que adoptar una clara concepción de la misma que permita darle seguimiento a los niveles alcanzados. En el presente trabajo y como parte de esta Jornada de Evaluación Institucional 1993 se presenta primeramente un marco conceptual que permita avanzar en la reflexión sobre esta temática, intrínseca a la naturaleza de la institución. Frente a las postrimerías de un siglo y a la inminencia del próximo, es necesario retomar, actualizar, construir de nuevo sobre el concepto de forma tal que no solamente se reiteren unas metas sino que se hagan cada vez más evidentes en el diario quehacer y en el futuro que se busca y se construye.

Luego de presentar el marco de referencia, se hace un análisis de algunos textos de la excelencia académica en INTEC y se identifican las coincidencias y diferencias con el marco planteado. Posteriormente se formulan hipótesis del futuro de la calidad académica del INTEC si seguimos haciendo lo mismo que hemos venido haciendo, y se plantean proposiciones para asegurar una excelencia académica que evite el cumplimiento de las hipótesis.

HACIA UNA CONCEPTUALIZACION PARA HOY.

A continuación presentamos un intento de conceptualización para hoy y mañana de la calidad académica. Es probable que esta conceptualización violente los planteamientos anteriores del INTEC en algunos aspectos. Lo primero es que utilizaremos el término de "calidad académi-

ca" en lugar de "excelencia académica" por parecernos más adecuado en los momentos actuales. Lo segundo es que emplearemos el término "cliente" y su "satisfacción" como elementos claves.

CONCEPTO TRADICIONAL

En las primeras décadas de esta mitad del siglo, la expresión "excelencia académica" fue muy utilizada en los medios universitarios para referirse a la calidad de las instituciones. Con ella se hacía referencia al buen funcionamiento de la universidad sin especificar claramente las condiciones de su composición.

Desde esa perspectiva, la calidad de una institución de educación superior se circunscribe al desarrollo de nuevas y modernas formas de organización académica y a la incorporación de insumos más aptos. En relación a lo primero, la introducción de estructuras académicas en base a modelos norteamericanos sería el ejemplo más palpable. Para lo segundo, se debe mencionar la adopción de una selección más exigente en el ingreso de estudiantes y profesores, orientada a un sector con mayor capital escolar, cultural y social, y conseguir así un mejor desempeño académico. Se puede añadir también una disponibilidad más amplia de equipos y de recursos para la aplicación de la tecnología educativa.

La concepción de calidad, implícita en la expresión "excelencia académica", no parece suficiente para la universidad de hoy. El incremento de una demanda más segmentada y con mayores exigencias cualitativas en los bienes y servicios ha situado a la calidad como el eje central de la producción y del mercado de los mismos. La calidad se ha convertido en una meta muy especial para los individuos y las instituciones.

NUEVOS PARAMETROS PARA LA CALIDAD ACADÉMICA

En la República Dominicana, durante las últimas déca-

das, el crecimiento del número de instituciones y un cierto desarrollo interno de las mismas fue fruto de un esfuerzo destinado al incremento principalmente cuantitativo. La aspiración más constante y vigorosa de muchas instituciones de educación superior fue la satisfacción de una demanda social no muy articulada, que propiciaba la formación de un verdadero mercado universitario. Sin embargo, mientras unas universidades pretendían satisfacer esa demanda de titulación, otras surgieron y se desarrollaron en función de las exigencias del proceso de modernización del país.

Actualmente se han producido cambios decisivos en las circunstancias externas al sistema de educación superior, que condicionan y definen de una forma diferente su racionalidad institucional. Dentro del sector universitario dominicano, la existencia de una considerable cantidad de instituciones privadas para atender la matrícula, que parece ha llegado al límite de su crecimiento, presenta un panorama en el que las universidades están obligadas a redefinirse institucionalmente de una forma más precisa dentro del conglomerado que conforman. Aunque es difícil que ese mercado universitario desaparezca, algunas instituciones buscarán superar esa situación y emprenderán un proceso de evaluación interna para adecuarse a las nuevas exigencias de la ciencia y la tecnología y a las nuevas formas del desarrollo nacional.

Durante la década pasada se consolidó un proceso de desarticulación del modelo mundial de desarrollo vigente desde el final de la segunda guerra, y se inició la formación de otro, cuya consecuencia más notable ha sido la globalización de la producción, del comercio y del mercado de capital, generando una estrecha interdependencia mundial.

La aplicación de ese modelo de desarrollo implica una serie de macroacciones a nivel nacional. Cabe mencionar la formación de un sistema de producción más competitivo, logrado mediante una reconversión industrial que permita obtener una mayor eficiencia en el aparato productivo. También supone la realización de algunos cambios en los esquemas de organización de la gestión, del trabajo y de la producción que necesitan desarrollar una mayor capacidad

de asimilación de las innovaciones, logradas por el incremento de la investigación.

En este escenario, el sistema de ciencia y tecnología nacional pasa a ser el factor decisivo e imprescindible para el desarrollo y la universidad adquiere una relevancia fundamental por ser uno de los soportes de ese sistema. La contribución esperada de la universidad es la de aportar el conocimiento científico necesario para producir los componentes científicos requeridos por el aparato productivo. También, la de explicar las consecuencias sociales y culturales envueltas en el impacto que producirá el cambio tecnológico.

Los parámetros de la calidad académica resultan a su vez de la calidad de los conocimientos que la universidad aporta a la sociedad. Las instituciones que prosigan trabajando en la docencia e investigación sobre conocimiento puramente imitativo, sin realizar transformaciones mediante mezclas tecnológicas u otras fórmulas, no alcanzarán niveles significativos de calidad académica.

Sin embargo, la relevancia de la ciencia y la tecnología y su vinculación con el sistema productivo no son las únicas variables a tener en cuenta para redefinir la inserción contemporánea de la universidad en la sociedad. Las políticas de ajustes y el proceso de globalización de la economía han ocasionado una mayor segmentación, y sobre todo, han provocado la exclusión de un sector importante de la sociedad, que no tiene acceso a una redistribución justa del ingreso.

Ante esta situación de pobreza estructural, la universidad, como institución social, no puede olvidarse ni de los resultados de la ciencia ni de quienes sean los beneficiarios finales del desarrollo económico derivado de la producción científica generada en los recintos universitarios. En ese caso, la universidad renunciaría al ejercicio de su función política, que surge del valor y poder del conocimiento científico como base y fundamento de la conciencia reflexiva, que parece ser la vía más apta para alcanzar una dinámica societal verdaderamente democrática.

Desde esta perspectiva, no se puede hacer coincidir únicamente la calidad de la universidad con el impacto de sus actividades, en especial su ejecución curricular, en los indicadores macroeconómicos o en su contribución al fortalecimiento de la competitividad del aparato productivo. La calidad universitaria también tiene un ingrediente fundamental de contenido político, como es su mediación entre el Estado y la sociedad civil, su intervención en el desarrollo de otras instituciones sociales y la determinación de los componentes de la equidad, que fundamenta la vida en democracia mediante las transformaciones concretas ligadas al quehacer cotidiano de la universidad, y que convierte en actores a cada uno de los miembros de su comunidad.

CONCEPCIÓN OPERATIVA DE CALIDAD ACADÉMICA

La definición de la calidad académica de una universidad puede ser percibida desde perspectivas diferentes: objetiva y subjetiva.

La calidad académica objetiva implica una explicitación concreta de la misión de la institución en la sociedad actual como universidad. Es prácticamente imposible determinar la calidad de una institución universitaria si la misión de la misma se queda únicamente en una declaración de principios que son aplicables a diferentes instituciones sociales por su valor perenne y universal.

La misión de una universidad es una declaración de principios específicos de una institución de educación superior, que recoja las alternativas de su participación orgánica en la sociedad, generadas mediante el cultivo especializado del conocimiento científico y también por el ejercicio de la acción política derivada de ese mismo conocimiento científico.

En esta línea de acción, la universidad debe cuidar la calidad de la formación profesional que brinda, ya que es un aporte concreto y fundamental al desarrollo científico y tecnológico del país. La correcta actualización de los planes de estudios permite a los profesores contribuir a la de los futuros profesionales que se insertarán en el sistema productivo nacional.

La universidad, después de ejercer una función diagnóstica y pronóstica de cara a la construcción del futuro nacional, tiene que vaciar la misión en metas y objetivos que puedan ser evaluados continuamente y permitan sopesar el grado de consecución de resultados.

Esas metas y objetivos deben estar diseñados y destinados a mantener el equilibrio entre los dos componentes de la intervención y contribución de la universidad a la sociedad. Por un lado, el desarrollo y aplicación de una racionalidad técnico-instrumental, y por otro, la identificación y consolidación de aquellos valores que posibilitan la participación de todos los miembros de la sociedad nacional en el acceso a los bienes colectivos de la misma. Es imposible que la universidad logre lo anterior sin que en ella se realice un estilo de trabajo congruente con la racionalidad técnico-instrumental y los valores que hacen posible la creación continua de la comunidad académica.

El cumplimiento progresivo de la misión institucional y el logro de las metas y objetivos constituyen un plano de la calidad institucional, que fundamentalmente consiste en hacer lo que ella misma ha decidido y propuesto. Sin embargo, la dimensión académica de la universidad hace referencia a las características del conocimiento generado o distribuido por la institución, al valor del mismo dentro del desarrollo propio de cada disciplina, y a partir de esa calidad intrínseca del conocimiento, la calidad académica objetiva también implica que la institución certifique su dominio solamente a aquellos individuos que así lo demuestren en cada nivel académico.

La calidad académica subjetiva hace referencia al grado de satisfacción de los clientes individuales de la institución por las condiciones adecuadas de los servicios recibidos y su nivel de correspondencia con las condiciones ofertadas.

En el país, la educación superior es un conglomerado no estructurado ni normatizado de instituciones, en el que las universidades privadas prevalecen frente a la única que es pública. Dentro de las privadas unas muestran característi-

cas que denotan cierto elitismo, y otras una notable masificación. En las primeras los clientes presentan un grado mayor de exigencia y podrían influir en la calidad académica de la institución. Sin embargo, la institución debe articular con el cliente el nivel cualitativo de los servicios hasta hacerle coincidir con el determinado por la institución en su misión, metas y objetivos.

En esa línea de trabajo, la universidad debe precisar las características de sus clientes. Es prácticamente imposible lograr calidad académica en el ofrecimiento de los servicios demandados si estos envuelven niveles cualitativos disímiles.

La universidad privada, como institución que brinda un servicio público, no puede establecer discriminación a nadie para ingresar y para permanecer, pero en ambos casos puede establecer condiciones relacionadas con las exigencias del carácter científico, que implica la formación universitaria. La institución debe exponer claramente a los posibles clientes sus propios estándares de calidad. Aún más, debe atraer a los clientes que en la línea de su misión, metas y objetivos sean los más exigentes. Esos se convertirán en los evaluadores continuos de la calidad demostrada y en los creadores del prestigio más auténtico de la institución.

La calidad académica subjetiva implica para la institución la consecución de un equilibrio entre:

- * la satisfacción de los objetivos de los estudiantes y de otros clientes y los propios de la institución,

- * los estándares de calidad de los procesos técnicos institucionales y la urgencia de las necesidades de los clientes,

- * el ritmo de desarrollo de la ciencia y la tecnología y la capacidad de la institución para incorporarla a sus servicios,

* la fidelidad a la vocación para ofrecer un servicio social y la consecución de la eficiencia técnica necesaria.

En el caso de la educación superior es muy importante para determinar los estándares de calidad subjetiva el interiorizar que la universidad es una entidad prestadora de servicios. En estas instituciones, el servicio "se produce al mismo tiempo que se consume", y el cliente (estudiantes, empleadores, familias, Gobierno, consumidores de ciencia y tecnología, etc.) tiene una participación fundamental en la confección del mismo servicio del quehacer universitario. El prestatario del servicio necesita de la colaboración del cliente para obtener la calidad del servicio.

Por esa razón es preferible identificar los clientes concretos y no hablar de la sociedad como la receptora de servicios. El compromiso social se manifiesta en la definición objetiva de calidad académica, la satisfacción debe vincularse más a clientes específicos que puedan percibir, reclamar y exigir las condiciones del servicio ofrecido.

Es importante conocer que el cliente insatisfecho se puede convertir en una pérdida trascendente en el tiempo para la institución, no solamente por su separación de la institución, sino por la posible influencia en otros individuos que hubieran podido ser clientes en el futuro. Este es el canal más directo del deterioro progresivo del prestigio institucional.

EXCELENCIA ACADEMICA EN INTEC

La primera referencia oficial a la excelencia académica aparece en los Estatutos de 1974 en el artículo dos (2) donde se le incluye como uno de los principios filosóficos que conforman la misión del INTEC. Excelencia académica ha sido el constante desafío.

Existen en la documentación escrita elementos para una conceptualización de la excelencia académica que se aproxima en unos casos al concepto tradicional de la calidad definido anteriormente. Otros planteamientos apuntan hacia el nuevo concepto de calidad en el aspecto de la relevan-

cia de la ciencia y la tecnología como variable a tomar en cuenta al momento de definir la calidad. En ambos casos estos planteamientos reflejan la posición de algunos miembros de la comunidad más que una construcción colectiva asumida por todos.

Dentro del primer contexto encontramos que Rafael Toribio (1976) asocia la excelencia académica del INTEC con la rigurosidad del trabajo académico y plantea la necesidad de que la excelencia académica vaya unida al compromiso social y al crecimiento controlado. Por su parte, Miguel Angel Heredia (1980) plantea una crítica al enfoque que estima la calidad del trabajo académico en base a un índice académico y según sus palabras "tales requerimientos de orden cuantitativo por sí solos, no dicen gran cosa de la calidad del trabajo intelectual, y en cambio, dan lugar a menudo a una obsesión por el índice capaz de inhibir cualquier curiosidad intelectual o inquietud social o política. Se produce entonces una competencia entre los estudiantes no por quien produce más, o quien tenga pensamientos más originales o creativos, o quien 'invente' soluciones más adecuadas a problemas comunitarios, sino simplemente la competencia por quien acumule mayor puntuación".

En 1980 la firma J. M. Cabral y Báez realizó una serie de trabajos evaluativos del INTEC y al referirse a la excelencia académica se indica: "Ha tenido una cierta excelencia académica, pero resultando esto en un proceso de selección y auto-selección que ha convertido a sus estudiantes en una élite no solo intelectual sino también bastante en lo social debido a que la búsqueda de excelencia académica no pudo ser acompañada por los mecanismos paralelos de apoyo al estudiante, que permitiera al estudiante de escasos recursos hacerle frente con éxito a la presión académica". En este sentido Heredia (1984) agrega que la "excelencia académica se ha manifestado hasta ahora mayormente en la preocupación por el diseño de los pensa, la selección profesoral y sobre todo el funcionamiento riguroso del Índice Académico y la Baja Estudiantil..".

A partir de las consideraciones de Heredia (1980) tenemos una concepción más amplia de la excelencia académica apoyada en “fomentar la formación del espíritu científico en contraste con la práctica tradicional de acumular conocimiento”. Este autor para 1984 señalaba que en “la concepción original el principio de excelencia académica se entrelazaba indisolublemente con la innovación, educación crítica y participante, así como con la intención de pertinencia social del conocimiento. También nos recuerda que esto era “parte de una voluntad de contribuir a consolidar la capacidad de generación científica-tecnológica y, por tanto, del fomento de la capacidad autodidáctica de investigación”.

En síntesis, para Heredia (1984) los elementos fundamentales que dan contenido a la excelencia académica son el desarrollo del pensamiento crítico, no masificación, una práctica educativa que fomente el desarrollo personal y la creatividad intelectual. Una concepción renovadora de excelencia académica que exige una renovación pedagógica global (diseño curricular flexible e integrador, no profesionalizante, estilo educativo menos centrado en la cátedra magisterial y en la memorización, sistema de evaluación dependiendo menos de los exámenes).

Por su parte para Toribio (1984) la excelencia académica es una cualidad que debe acompañar el proceso formativo del educando. Es una excelencia conforme a la concepción del INTEC sobre educación superior, a sus objetivos, así como a sus principios y valores, debe hacer referencia a una combinación equilibrada entre información y formación, debe integrar valores como compromiso social, comprensión de la realidad, criticidad, honestidad, creatividad o imaginación, implica, también, conocimiento y uso del método científico. Supone además que el INTEC posea la infraestructura adecuada, recursos físicos y humanos, para hacerla posible.

Si comparamos los planteamientos anteriores con la concepción propia de este trabajo detectaremos un pedagogismo acentuado que manifiesta una preocupación por lograr una calidad desvinculada del entorno y sin valorar las consideraciones subjetivas de los clientes. Se puede percibir una insatisfacción por las conceptualizaciones logradas, al mismo tiempo es posible detectar en dichos planteamientos el origen de algunas distorsiones del concepto; el mismo ha sido ligado a exigencias en los insumos y al control de las salidas. En otras palabras, en algunos casos excelencia académica se ha manifestado en prácticas próximas a la arbitrariedad.

HIPOTESIS SOBRE EL FUTURO DE LA CALIDAD ACADEMICA DE INTEC

A continuación planteamos un conjunto de hipótesis sobre como sería el futuro del INTEC en relación a la calidad académica **si seguimos haciendo las cosas tal y como las hemos venido haciendo.**

1. La misión del INTEC, sus metas y objetivos, perderían relevancia para una sociedad en transformación a impulsos del cambio tecnológico y de la participación democrática por su falta de concreción y focalización.
2. La institución disminuiría su legitimidad social, corriendo el peligro de convertirse en una institución desfasada de los tiempos.
3. La misión pudiera no ser significativa para los actores universitarios y por lo tanto no trabajarían con eficiencia.
4. La contribución de la institución al desarrollo nacional pudiera ser cada vez menos significativa.
5. Los académicos podrían estar situados detrás de los acontecimientos científicos, sociales, tecnológicos y políticos que afecten su desempeño.

Muchos profesores no ofrecerían una formación acorde con el conocimiento científico y tecnológico y las nuevas necesidades en los puestos de trabajo profesionales.

7. El INTEC podría convertirse, en muchos casos, en únicamente informadora, en otros más negativos, en repetidora de información.

8. Una situación peligrosa a la que podría llegar el INTEC es una "depresión" institucional que no le permita salir de un círculo vicioso: ante la percepción de un deterioro de la calidad académica por parte de profesores y estudiantes insatisfechos, INTEC recibiría menos estudiantes, los profesores buenos se alejarían y todo ello causaría más insatisfacción.

9. INTEC podría perder su vinculación con el entorno y la posibilidad de brindar servicios a entidades y personas.

10. El liderazgo institucional podría enfrentar dificultades de gestión.

PROPUESTAS

Para asegurar la calidad académica del INTEC, y evitar la posible verificación de las hipótesis será necesario que:

1. Las autoridades y los académicos deberán mantener un continuo análisis del entorno con representantes del mismo, seleccionados por sus condiciones para entender las políticas y acciones concretas que el INTEC debe realizar para alcanzar su misión, metas y objetivos.

2. El INTEC tendrá que fortalecer su liderazgo científico y tecnológico ante los diferentes sectores nacionales, públicos y privados, demostrando su capacidad para contribuir con la producción, distribución y adaptación de ciencia y tecnología que necesita el desarrollo nacional. Ese liderazgo lo conseguirá siempre que sea capaz de contar con académicos que aporten soluciones correctas y oportunas y formar profesionales que prolonguen su contribución en la esfera de su propio trabajo.

3. Deberá priorizarse la labor de reclutamiento, selección y contratación de profesores. Todo lo que se pueda hacer para lograr un profesorado de mayor calidad y satisfecho será poco. De tal forma que el personal, a la vez que comunica el prestigio institucional, está a la altura de su misión, metas y objetivos.

4. INTEC debe simplificar sus estructuras. No se renueva la universidad añadiendo unidades administrativas u operativas que obedecen a concepciones universitarias pasadas, sino estructurando la institución para responder a las necesidades concretas que le presenta la sociedad actual y que exigen una nueva capacidad de generar respuestas pertinentes. Es preciso que cambie sus formas de gerencia y adopte un estilo más acomodado a las entidades modernas, competitivas, flexibles y ágiles.

5. Urge al INTEC relacionarse más directamente con otros sectores, que son productores o consumidores de conocimientos y tecnología, de servicios de la inteligencia. De lo contrario, el INTEC corre el riesgo de ser sustituido por otras universidades o entidades sociales.

6. Las transformaciones internas, acertadas o no, que el INTEC pueda introducir, serán rápidamente anuladas si son operadas por recursos humanos sin formación especializada en gerencia de ciencia y tecnología de calidad, sin percepción clara del rol universitario actual, sin visión y manejo de las relaciones que la universidad debe establecer y cultivar para incidir en la realidad en que el conocimiento científico y la tecnología son factores principales. INTEC debe capacitar su personal en esa dirección.

7. Es necesario que el INTEC ofrezca servicios de calidad, pero existe la misma necesidad de que ellos obtengan una retribución conforme al valor que el conocimiento tiene en la realidad comercial exterior a la universidad. No exigirlo es condenarse a trabajar en una perspectiva de nivel cualitativo inadecuado y obligar a los académicos a que financien en gran parte los servicios universitarios que generan beneficios para otros sectores.

8. Es muy difícil llevar a cabo cambios e introducir modificaciones fundamentales en la universidad sin un sistema ágil, independiente y libre de evaluación institucional. INTEC tiene que dar más seguimiento evaluativo a sus resultados, trabaja sin reflexionar sobre lo ejecutado. Así no puede apreciar su trabajo y mucho menos crecer en calidad. La retroalimentación de los clientes es necesaria obtenerla.

9. Organizar la formación de las profesiones que ofrece de una manera acorde con el nuevo paradigma es una tarea decisiva para la calidad del INTEC. Esa actividad implica la formulación de nuevos perfiles profesionales, basados ahora en el sistema científico y tecnológico, y no tanto en el ejercicio profesional predominante. Se necesita diseñar nuevos currículos, más interdisciplinarios y orientados a la asimilación de la innovación científica y tecnológica para mejorar continuamente el desempeño profesional.

10. Es muy difícil, prácticamente imposible, realizar reformas y trabajar con calidad de éxito sin cambiar los actuales estilos gerenciales del INTEC. Esos estilos se mueven entre la gerencia unipersonal y organismos demasiado numerosos sin una agenda importante, oportuna y decisiva.

11. INTEC debe realizar la evaluación de la calidad académica de manera específica para cada programa o actividad. Así se podrá determinar cuáles se alejan de la misión institucional y no contribuyen al logro de metas y objetivos.

12. INTEC debe lograr mantener vínculos estrechos y efectivos con pocas instituciones similares de otros países que permitan retroalimentar la ejecución de nuestras actividades y asimilar nuevas formas de trabajo que permitan el logro de metas y objetivos.

13. INTEC debe anticiparse a los acontecimientos, diseñar los posibles escenarios de futuro y proponer las soluciones posibles y no solamente reducirse a mantener la tradición.