



Universiteit
Leiden
The Netherlands

Nuevos actores en un viejo escenario : la profesionalización de la gestión de la calidad académica en Chile, 1990-2015

Scharager, J.

Citation

Scharager, J. (2017, February 28). *Nuevos actores en un viejo escenario : la profesionalización de la gestión de la calidad académica en Chile, 1990-2015*. Retrieved from <https://hdl.handle.net/1887/46325>

Version: Not Applicable (or Unknown)

License: [Licence agreement concerning inclusion of doctoral thesis in the Institutional Repository of the University of Leiden](#)

Downloaded from: <https://hdl.handle.net/1887/46325>

Note: To cite this publication please use the final published version (if applicable).

Cover Page



Universiteit Leiden



The handle <http://hdl.handle.net/1887/46325> holds various files of this Leiden University dissertation.

Author: Scharager, J.

Title: Nuevos actores en un viejo escenario : la profesionalización de la gestión de la calidad académica en Chile, 1990-2015

Issue Date: 2017-02-28

Introducción

En las últimas décadas se ha experimentado un fuerte proceso de modernización en el campo de la educación superior y un crecimiento de la oferta de programas y tipo de instituciones que los albergan. Esto se refleja en el aumento de la cobertura, aunque ella no siempre vaya aparejada necesariamente de un equivalente aumento en calidad. Todo lo cual ha promovido la instalación de mecanismos de aseguramiento de la calidad, en un contexto de creciente diversidad. Lo anterior ha producido una cada vez mayor homogeneización y mundialización de los procesos de certificación y acreditación.

Dichas condiciones, a su vez, han fortalecido el proceso de profesionalización de la gestión de la calidad en la educación universitaria. Esto se ha producido tanto en las agencias públicas y privadas responsables de otorgar la acreditación de calidad, como dentro de las propias universidades chilenas de otros países. Se trata de sociedades que viven procesos de cambios sociales y económicos, los que se expanden con celeridad creciente en el mundo globalizado e interconectado. En este escenario, la transparencia se vuelve un valor y comienza a suplantar las relaciones de confianza. Tal como lo plantea Byung-Chul Han (2013), la exigencia de transparencia surge en un contexto de desconfianza y sospecha, lo que propicia la instalación de mecanismos de control.

Este es precisamente el ámbito en que se focaliza esta tesis: el escenario de la educación superior chilena y la integración de nuevos actores en medio de un proceso de cambios, de crisis de confianzas sobre estas instituciones y de ajustes en los mecanismos de regulación de su calidad. Esto se produce en un contexto que ha transitado desde una credibilidad ciega a uno en que prevalecen la suspicacia y la exigencia de evidencias visibles, para mostrar probidad. Dentro de este escenario, para poder rendir las cuentas que exige esta “sociedad de la transparencia” – utilizando una concepción de Byung-Chul Han (2013), se requieren crecientemente cada vez más competencias técnicas de profesionales para hacerse cargo de la gestión académica que ello implica. En el caso que se estudia en esta tesis, más precisamente, para la gestión de la calidad de la educación dentro de las universidades. Estos son los nuevos actores que se suman a un escenario antiguo, trayendo consigo nuevas historias y concepciones que hibridan con las vigentes, para generar nuevos espacios e identidades.

En consecuencia, son personajes que se integran al escenario de la educación superior, el cual se va reconfigurando con la instalación de mecanismos de control y exigencias de rendición de cuentas públicas. Conforman un nuevo estamento de personal universitario que se especializa en la generación y validación de evidencias. Son personas que cubren la necesidad de contar con competencias técnicas para

llevar a cabo estas nuevas tareas de gestión. Se trata de personas que se insertan en las instituciones universitarias y también en las organizaciones externas que las evalúan. Se trata de un fenómeno que se replica en distintos países; sin embargo, la evidencia publicada se encuentra principalmente en la literatura anglosajona. En Chile, son muy escasos los estudios en esta materia, por lo cual esta tesis pretende caracterizar este nuevo espacio y sus actores.

El objetivo de la tesis

Si se analiza el sistema de educación superior en Chile, se constata que las universidades chilenas han experimentado transformaciones que se han acentuado en los últimos 15 años. Han dejado de ser instituciones exclusivas a las que accede sólo una muy selectiva elite, como ocurría en la universidad del pasado. En épocas anteriores, como muy bien describe Pedro Morandé, la universidad "...constituía, en sí misma, una hermandad de 'iniciados', puesto que la ascensión en el saber sólo era posible en la compañía de maestros y discípulos en común actitud de búsqueda..." (Morandé, 1990:17).

En la actualidad, las universidades ya no son comunidades de iniciados: son organizaciones que atraen la atención de todos los miembros de la sociedad, tanto de la población general como de los letrados y eruditos, y se han vuelto tan permeables al entorno, que han llegado a constituirse en objeto de debate público y de investigación (Neave, 2001). De hecho, en la actualidad, la discusión que se produce acerca de la calidad de la educación, incorpora como actores protagónicos a ciudadanos que no han tenido estudios superiores, de modo tal que como señala Tunnermann "...encontramos a una sociedad que critica a la universidad, una universidad que debe rendir cuentas a públicos externos..." (2009: 269).

La permeabilidad de las universidades no sólo se manifiesta en relación con los individuos, sino que también con las ideologías. Los cambios en los esquemas políticos y económicos locales y la influencia de las tendencias internacionales, han constituido un factor que promueve el despliegue de comportamientos "de mercado" de las universidades, con el fin de competir por recursos y ser sustentable en un medio cada vez más competitivo. Como respuesta a estas condiciones, y para hacer frente a estas demandas, las universidades reaccionan ajustando no solo sus estilos de gestión sino que también sus modelos de financiamiento. Si bien el estudio que dio origen a esta tesis se focaliza en el caso chileno, debe tenerse en cuenta que muchas universidades en el resto del mundo han enfrentado permanentemente cambios del entorno, particularmente de los sistemas políticos y de los dinamisismos de los modelos económicos imperantes en los países, experimentando un incremento en el tamaño de la oferta educacional y restricciones de financiamiento del estado. Todos estos factores influyen en el desarrollo y los distintos rumbos de estas

instituciones de educación superior. En la actualidad, esta tendencia se reproduce en un contexto cada vez más globalizado, que promueve cambios más rápidos en ambientes competitivos adoptando estándares internacionales, principalmente los del mundo occidental, muchas veces incluso menospreciando realidades locales (Paradeise y Thoenig, 2013; Marginson y Mollis, 2002). Los sistemas de acreditación, son un ejemplo de esta estrategia global.

Si se considera el escenario sociopolítico y económico en Chile, donde se ha llevado a cabo el estudio, esta permeabilidad ha tenido como consecuencia la introducción de modelos y enfoques de administración propios de empresa privada. Además ha aumentado la urgencia por diversificar las fuentes de ingresos económicos, para ser instituciones autosustentables, eficientes y competitivas. Con esta finalidad, las universidades han adoptado estrategias de administración que se orientan a la consecución de metas de desempeño y de productividad, las que requieren ser gestionadas con capacidades técnicas que sobrepasan las competencias académicas. Este enfoque administrativo ha impactado también las ideologías y prácticas utilizadas para asegurar una educación de calidad. Por consiguiente, se ha producido una presión hacia las universidades de asimilarse a las tendencias y normas vigentes que identifican la gestión de calidad con un enfoque de rendición de cuentas, especialmente a través de los procesos de acreditación. Como se verá en los capítulos siguientes, se trata de una orientación que ha surgido en gran medida producto de la necesidad de control externo a las instituciones de educación superior.

Para hacerse cargo de la creciente demanda administrativa derivada de la necesidad de dar cumplimiento a estas exigencias, se han incorporado nuevos profesionales con un perfil técnico y roles especializados en administración de la calidad. Esto ha dado lugar a la apertura de un nuevo espacio y un nuevo subgrupo ocupacional dentro del personal universitario, que se empieza a consolidar como un profesional administrador del aseguramiento de la calidad de la educación.

En este contexto, este estudio se desarrolló con el propósito de comprender las dinámicas del proceso de incorporación de estos profesionales administradores de la calidad universitaria. Efectivamente, esta investigación intenta caracterizar el desarrollo de estos nuevos espacios de acción, de nuevas funciones y de nuevas dinámicas de relación con el resto de los miembros universitarios. Específicamente, el estudio intentó dar respuesta a una serie de interrogantes interrelacionadas: ¿Qué concepciones tienen los administradores académicos del significado de la calidad de la educación superior? ¿Cómo articulan en la práctica el concepto de calidad que tienen, con las acciones de aseguramiento efectivamente desarrolladas? ¿Hay una brecha entre la práctica y la concepción de calidad que tienen los administradores de la calidad? ¿Cómo se desarrolló el proceso de instalación del campo ocupacional destinado a la gestión de la calidad? ¿Qué lugar ocupa en la organización

universitaria la gestión del aseguramiento de la calidad universitaria?, ¿Cómo se ha configurado la identidad de administradores del aseguramiento de la calidad de la educación, dentro de las universidades de estos nuevos integrantes del personal universitario?

En síntesis, el propósito del estudio es analizar este nuevo espacio de trabajo y caracterizar el perfil de aquellos profesionales que tienen a su cargo la gestión académica de las unidades de aseguramiento de calidad de las universidades, a partir del cumplimiento de una serie de objetivos. En primer lugar, se analiza literatura en la que se desarrollan conceptualizaciones de los temas centrales que son abordados en el libro. Entre ellos, calidad, gerencialismo y desarrollo de la identidad profesional. En segundo lugar, se caracteriza el contexto histórico, intra y extra universitario, que ha dado lugar a la profesionalización de la gestión del aseguramiento de la calidad en Chile. En tercer lugar, se analiza la creación de dispositivos organizacionales desarrollados para instalar la función de gestión de la calidad. A su vez, se exploran conceptos de calidad y esquemas de gestión de la calidad de los administradores profesionales de instituciones universitarias. Por último, se examinan las trayectorias de estudio y laborales, las necesidades de conocimientos y habilidades para el desempeño exitoso de sus funciones, y aspectos relacionados con su construcción identitaria en esta nueva ocupación universitaria.

La sistematización de esta información, a la luz del marco conceptual, permite conocer las dinámicas y los significados atribuidos a la calidad y su trabajo por este nuevo grupo dentro del personal universitario. Se espera que este conocimiento contribuya al desarrollo de una visión compartida entre administradores y académicos respecto de la calidad de la educación y favorecer una comprensión y compromiso colectivo respecto al aseguramiento de la calidad en las universidades.

La naturalización de profesionalizar la gestión en las universidades

La profesionalización de la gestión en las universidades es un fenómeno que ha sido documentado por numerosos autores. La literatura especializada en países anglosajones acerca de las funciones y roles de los administradores académicos es abundante y da cuenta de una predominancia de estudios que sistematizan la percepción de los académicos acerca de la administración universitaria (Deem, Hillyard y Reed, 2007; Ginsberg, 2011;; McInnis, 1998; Winter, 2009; Watty, 2002; Whitchurch, 2006,2007, 2008, 2010). Como se verá en el capítulo 1, muchos de estos estudios sugieren que se han disuelto los límites entre las áreas funcionales, profesionales, la actividad académica y los dominios externos e internos y, se ha creado un “tercer espacio” entre el ámbito profesional y el académico (Withchurch, 2006, 2008, 2009, 2010) en el que las actividades de profesionales que desarrollan tareas administrativas se superponen con las de académicos (Deem, Hillyard y Reed,

2007). Este espacio está constituido por un nuevo grupo de profesionales de la educación superior que tienen funciones que vinculan las tareas centrales de la docencia e investigación con el nivel de administración y gobierno de las universidades. Se trata de profesionales con un perfil técnico y un rol especializado en administración, o bien académicos con talento para la gestión que ocupan cargos de gestión tradicionales, como decano o director general de área. Algunos estudios han constatado que estos profesionales muchas veces cuentan con formación de postgrado equivalente a la de los académicos y se han constituido en un grupo de poder que ha ido desplazando a estos últimos, en una serie de funciones (Henkel, 2007; Stensaker, 2008). Muchos de ellos desempeñan simultáneamente funciones académicas y otros se abocan exclusivamente a la gestión.

El desarrollo de estos espacios mixtos o “cuasi-académicos” dentro de las instituciones, con profesionales que ejercen una función de administración, ha introducido nuevas nociones y discursos respecto de una serie de aspectos constitutivos de la naturaleza de las universidades, las formas de financiamiento, del control del quehacer académico y, en particular, acerca de la calidad de la educación y cómo se debe gestionar; siendo esto último lo que constituyó uno de los focos de interés de esta tesis. De este modo, empiezan a coexistir distintas concepciones y discursos que pueden llegar a ser antagónicos y generar tensiones entre la orientación académica y la administrativa. En esta línea, los estudios que se han abocado a explorar distintas perspectivas sobre el significado de la calidad, comprueban la existencia de diferencias entre grupos de interés. La mayoría de los estudios internacionales se ha centrado en la visión de los académicos, y en los conflictos experimentados por ellos con el surgimiento de la nueva profesión de “administrador académico”. Mayoritariamente, los académicos afirman que no comparten las mismas visiones sobre la educación que los no académicos y, además, creen que su integración en las universidades, le ha restado poder a los cuerpos colegiados (Biggs, 2001; Newton, 2002a; Parri, 2006).

A pesar de existir una abundante discusión sobre este nuevo actor dentro de las universidades en la literatura anglosajona y, que en nuestro país es también una realidad creciente, en Chile no se le ha prestado la debida atención en los estudios sobre educación superior y, menos aún al tema de los responsables de la gestión académica y de la calidad. Este vacío de información contrasta con la creciente oferta de programas de especialización en gestión universitaria que se están ofreciendo en Chile y el extranjero, sin que medie un conocimiento sistemático basado en evidencia empírica acerca del surgimiento de esta nueva profesión, sus características, valores, necesidades de formación e ideologías que maneja este nuevo grupo dentro de las universidades.

Contexto del desarrollo del estudio

A continuación se presentan, a modo introductorio, algunos antecedentes generales que contextualizan el estudio de acuerdo a la evolución de ciertos eventos en los últimos años. Esta caracterización pretende mostrar el entorno que ha ido incrementando paulatinamente la permeabilidad de las instituciones de educación superior, exponiéndolas al escrutinio ciudadano en una cultura que valora la transparencia de información, lo que se ha asociado a una profesionalización de la gestión progresiva e incremental dentro de las universidades. Este análisis se profundiza en los capítulos siguientes, asumiendo como supuesto que los eventos a nivel macro tienen un impacto en el desarrollo de las dinámicas internas en las instituciones y los miembros que la conforman.

En Chile, en las últimas tres décadas se produjo una tremenda expansión del sistema de educación superior. A comienzos de los años 80 contaba sólo con 8 universidades y experimentaba la instalación de un marco normativo, que legalizó la diversificación de la oferta, fomentando la inversión privada y la competencia por recursos. En este período se redujo significativamente la inversión del Estado al sistema, y las universidades debieron buscar mecanismos para generar fondos propios a través de la venta de servicios y el cobro de las colegiaturas. El impulso del crecimiento de la educación superior privada se hizo en un contexto de dictadura militar (entre 1973 y 1980) y en el marco de instalación de una economía neoliberal.

Con la restauración democrática a comienzos de los años 90 no se produjeron cambios estructurales mayores. De hecho, la legislación favoreció el incremento de estas iniciativas privadas (OCDE, 2013; Rama, 2005). En poco tiempo se produjo un extraordinario aumento del número de instituciones privadas de educación superior, producto del gran incremento en la participación del sector privado. Antes de 1980, sólo había ocho universidades, pero después de una ley aprobada en 1981, durante la dictadura militar, se crearon las universidades privadas con fondos propios y una variedad de otras instituciones de educación superior que se detallan más abajo. En consecuencia, se diversificó la oferta de programas de educación de pre y postgrado y la población estudiantil se multiplicó considerablemente. En 2002, había aproximadamente 520.000 estudiantes de educación superior, mientras que en 2014 este número se duplicó totalizando 1.215.413 estudiantes matriculados en todos los niveles e instituciones, alcanzando una cobertura bruta del 60% en el grupo de estudiantes de 18 a 24 años en la educación superior en el país. Paralelamente, se produjo una reducción de los recursos estatales a la educación superior, y parte de ese gasto se traspasó al sector privado, particularmente a los estudiantes y sus familias (González, 1999). A objeto de dimensionar la expansión de la oferta de educación terciaria a la fecha, contrastan las únicas 8 instituciones hasta fines de la década de los años 70 con las 162 instituciones de educación superior que hoy

existen en Chile: 60 universidades (16 estatales, 9 universidades no estatales con aportes del Estado y 35 universidades privadas) 44 Institutos profesionales (todos privados) y 58 centros de Formación Técnica (todos privados) (SIES, 2014).

A partir de estos años, muchas universidades empezaron a cambiar la tradicional estructura de apoyo administrativo que caracterizaba esta función. Hasta entonces, se desarrollaba como un servicio para el cuerpo académico, ofrecido por personal sin una preparación especializada. Había un límite claro entre lo que se consideraba "de la administración" y "de la actividad académica". Poco a poco, se fueron introduciendo sistemas con una creciente profesionalización de la gestión y una dotación cada vez más numerosa de administradores con estudios superiores. Estos profesionales fueron asumiendo paulatinamente funciones y tareas que derivan de la complejización de los requerimientos administrativos que debe enfrentar una universidad. Entre estas tareas se pueden mencionar la preparación y apoyo de los procesos de toma de decisiones, el manejo de las relaciones internacionales, el desarrollo de programas curriculares específicos y la administración de estrategias para asegurar la calidad. Lo que ocurrió, es que todas estas nuevas funciones se han llevado a cabo con una orientación empresarial; complementando y algunas veces reemplazando la labor que han realizado los académicos en funciones de gestión, por personal no académico con formación en manejo de estrategias de administración. Este cambio está alineado con la conjetura que plantean Fernández y Bernasconi (2012: 93), en el sentido que se espera "...que las universidades adopten métodos de gestión empresarial de manera ritualista y ceremonial...", fenómeno que ya parece estar ocurriendo.

Un indicador del aumento de estos profesionales, se puede observar en las bases de datos de contratación de personal no académico con título profesional, de las universidades del Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas [CRUCH].¹ En estos registros se observan incrementos de hasta 182% en la dotación, con un promedio cercano al 69%, en el periodo 2015 a 2010. Solo algunos casos (4 de 25) registran una disminución de contratos de este tipo de personal (CRUCH, 2014). Más tarde, en el año 2014, se totalizan 9.428 profesionales no académicos con título, en contraste con 16.016 jornadas académicas completas (CRUCH, 2014). Parte de este nuevo personal universitario lo compondrían los administradores de mecanismos de aseguramiento de calidad.

¹ El Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas (CRUCH) es una persona jurídica de derecho público, de administración autónoma, creado por ley el 14 de agosto de 1954, como un organismo de coordinación de la labor universitaria de la nación. Está integrado por los Rectores de las veinticinco universidades públicas y tradicionales del país", creadas antes de 1981 o derivadas de ellas.
http://www.consejoderectores.cl/web/consejo_aporte.php

En el marco del crecimiento desregulado de la oferta de programas de educación superior, a fines de los años 90, se produjo una renovación de los sistemas de control administrativo de las instituciones creadas con posterioridad a 1980. Así mismo, se realizaron innovaciones, tanto a nivel de financiamiento como del aseguramiento y control de la calidad, en las universidades creadas antes de esa década (conocidas como universidades “tradicionales”). Estas exigencias, sumadas a las demandas de un escenario nacional con un modelo económico neoliberal que promueve los comportamientos de mercado, movilizaron a las universidades a incorporar cargos y funciones que les permitieran implementar estrategias para dar cumplimiento a la avalancha de nuevas demandas. Con ello, se abrió un abanico de requerimientos de competencias técnicas en materia de gestión académica y se impulsó la paulatina creación de Unidades de Gestión de estrategias de aseguramiento de calidad, amoldándose a la contingencia de las demandas externas y ajustando sus estructuras funcionales, integrando profesionales abocados a una nueva ocupación específica que se ha ido tecnificando gradualmente: la administración de procesos de acreditación. De este modo, estos procesos han ido derivando en una creciente burocratización e instrumentalización de la gestión académica y de los mecanismos de aseguramiento de la calidad, cuyo fin último es conseguir la acreditación. Esto ha tendido a homologarse a un sello de calidad. En consecuencia, es posible plantear que los procesos de profesionalización de la gestión en el ámbito particular de la calidad, en muchos casos han generado una distorsión del propósito original del sistema y del sentido de los procesos de aseguramiento de la calidad.

El debate actual en Chile: marco contingente para el estudio

Dados estos antecedentes, es importante tener en cuenta las particulares circunstancias del sistema de educación superior chileno en este ámbito. Como se anticipó, se experimenta una tensión en lo relativo a los cambios en los esquemas de financiamiento a las instituciones de educación superior y para los estudiantes, debatiéndose entre propuestas que privilegian regímenes de créditos y becas para los estudiantes hasta gratuidad universal, sin diferenciar según nivel de ingreso familiar. Durante el año 2015 la discusión contingente en Chile, giró en torno a la propuesta del gobierno de establecer gratuidad en la educación superior, como herramienta de acceso y otorgar mayores beneficios y privilegios a las universidades estatales, como herramienta de fomento del rol público de la educación superior. La polémica sobre estas propuestas es álgida y no se vislumbra con claridad cuál es la fórmula que prevalecerá y se materializará en la política pública. En consecuencia, a partir del

inicio del gobierno de la Nueva Mayoría² en 2014 se está atravesando una etapa de incertidumbre en materia de la normativa del control y aseguramiento de la calidad de las instituciones de educación superior. Este escenario cambiante e incierto, repercute en las instituciones, en las personas que la integran y en especial en aquellas que están en una fase de delimitación del rol y de “apropiación” de un espacio institucional y de construcción de una identidad ocupacional. Por ello, es importante examinar algunos antecedentes acerca de la profesionalización de la gestión en las universidades, dado que es un fenómeno que se ha arraigado, instalándose como un puesto que les es propio y natural.

En Chile la educación no sólo es materia de reflexión a nivel académico: también se ha convertido en tema de alto interés público, más allá de los muros universitarios, fenómeno que se ha ido arraigando. La prensa ha difundido los problemas de regulación en la educación superior, en especial de universidades creadas gracias a una ley dictada en 1981 durante la dictadura militar. Los movimientos sociales, y entre ellos con más intensidad las agrupaciones estudiantiles, han planteado con firmeza sus críticas y exigencias a las autoridades de gobierno, para que se hagan cargo de las irregularidades en materia de financiamiento y de calidad de las instituciones de educación superior. De modo que ya no sorprende, como era hace unas décadas, que la población general se interese y opine acerca de lo que ocurre en lo que antiguamente se consideraba una “torre de marfil”. La educación se ha relevado como un objeto de preocupación nacional; se exige una educación equitativa y queda claro que ésta es valorada como un “bien” que la sociedad reclama como un derecho público. La participación social en estos temas se ha transformando en un evento natural. En Chile, las demandas del movimiento estudiantil del 2011 han impulsado gran parte de los recientes cambios en el marco normativo. El movimiento surge en contra de la mercantilización, con demandas como fin al lucro, recuperación de la educación pública, educación de calidad y gratuita para todos.

Esta mayor transparencia en la información, ha permitido hacer públicos los impactos de los cambios en la educación superior chilena ocurridos en los últimos 30 años: expansión de la matrícula, diversificación de instituciones, presión sobre el sistema de financiamiento a las instituciones de educación superior y estudiantes. También ha quedado de manifiesto que estas transformaciones han generado en Chile un sistema desregulado y han puesto en entredicho la calidad de muchas de estas instituciones y de la formación de sus estudiantes. Estos son hoy temas de alto

² Es una coalición política chilena de partidos de centroizquierda e izquierda, que se constituyó en el año 2013 cuando la actual presidenta de Chile, Michelle Bachelet, aceptó ser candidata presidencial. Esta coalición vino a reemplazar a la denominada Concertación, instalándose como referente amplio de centroizquierda e izquierda (Programa de Gobierno Michelle Bachelet, 2014–2018, octubre 2013).

interés público, que se difunden en medios de comunicación como la prensa escrita, la televisión, los medios digitales y las redes sociales.

Sin embargo, aun cuando el futuro es incierto, y a la fecha de este estudio, aún no hay certeza de la dirección de los cambios, sí es posible afirmar que hay claridad respecto a que todos los tópicos que aborda un proceso de reforma educacional como el que está en discusión, empalman con la necesidad de cautelar y garantizar la calidad de la educación superior. Así, problemas como la estructura de financiamiento de las instituciones, el acceso, la gestión de la docencia, la regulación del mercado o los sistemas de información, en alguna de sus variantes terminan encontrándose con la necesidad primero de precisar y luego fortalecer un sistema de aseguramiento de la calidad.

En las condiciones descritas, se configura un escenario con las cortinas abiertas, hay un notorio protagonismo de un discurso económico con una economía nacional que ha sido orientada por un modelo neoliberal desde mediados de los años 70, en que se valora la provisión de educación superior por instituciones privadas y la rendición de cuentas. Es un escenario antiguo con nuevos actores, con nuevos roles y con un nuevo libreto, que se está escribiendo. Es un escenario conocido, con participación de las instituciones de educación superior, estudiantes y sus familias, académicos y el Estado. Pero hay también nuevos actores, que hoy debaten y opinan sobre la educación superior. Están por ejemplo, los políticos que han incorporado en sus discursos de campaña tópicos y promesas vinculados a la educación superior, los que no siempre están debidamente documentados y, los ciudadanos en general que se informan, opinan y exigen sin necesariamente estar informados de la realidad del sistema de educación superior. Todos ellos desde los extramuros universitarios son voces audibles e influyen en las decisiones sobre el funcionamiento de estas instituciones.

Y en este escenario, también hay nuevos participantes al interior de las instituciones de educación superior. Aparte de los académicos, estudiantes y administrativos de apoyo docente, en los últimos años muchos profesionales se han integrado en cargos dedicados a la gestión, ocupando nuevos espacios, generando discursos, interacciones y nuevas identidades dentro de las universidades. Uno de estos nuevos ámbitos de acción profesional en las universidades es el aseguramiento de la calidad. La exploración de este nuevo espacio podrá contribuir al diseño de indicaciones e incluso de estándares de desarrollo de la gestión académica y de intervenciones de apoyo para mejorarla y cultivar relaciones de colaboración con las comunidades académicas. Esto asumiendo que la efectividad y la calidad del trabajo de las instituciones de educación superior dependen en una buena medida de las habilidades y capacidad de gestión y del posicionamiento que asumen los profesionales que ejercen como administradores académicos.

Metodología del Estudio

Para el logro de los objetivos de la investigación, se optó por emplear un diseño mixto y secuencial. Los diseños mixtos son aquellos que integran los enfoques cuantitativo y cualitativo en un solo estudio o un estudio de múltiples fases. Los hay de tipo concurrente o secuencial; en el diseño mixto secuencial, las fases cuantitativas y cualitativas se producen secuencialmente en una o más etapas (Leech y Onwuegbuzie, 2006). En este caso, se distinguieron primero una etapa cuantitativa y a continuación otra en que la información y las técnicas empleadas son de carácter cualitativo, las que se han aplicado para explorar y profundizar aquellos aspectos que resultaron relevantes de los datos obtenidos en la primera etapa, a la luz de los objetivos. En ambas, la unidad de muestreo fue un profesional con funciones de administración académica en el área de la gestión del aseguramiento de calidad de universidades chilenas.

Para la realización de la fase empírica del estudio se llevó a cabo un proceso de recolección de datos en dos etapas. En primer lugar, se aplicó un cuestionario con fines descriptivos, previa validación de jueces expertos. Para su puesta en marcha, se invitó a participar en el estudio a 134 integrantes de las Unidades relacionadas con el Aseguramiento de la Calidad y Acreditación de 48 universidades nacionales. Se estimó que el universo contemplaba aproximadamente 150 personas, distribuidas en 50 universidades según la inferencia que se hizo a partir de los datos de Rivera *et al.* (2009). Sin embargo, sólo se logró obtener datos de 134 personas, a quienes se envió una invitación a participar. Derivado de experiencias de otras investigaciones en base a encuestas o cuestionarios, se esperaba obtener una tasa de respuesta aproximada de un 30% (N=40). No obstante, el resultado superó esta expectativa, distribuyéndose 75 respuestas por categoría, como se muestra en la tabla N° 1.

Tabla 1. Respuestas obtenidas por categoría

Universidad	Universidades invitadas	Universidades con respuesta	Profesionales invitados	Total	
	N	N	N	N	%
Universidad CRUCH	24	16	87	38	43,6
Universidad NO CRUCH	25	22	47	37	78,7
TOTAL	49	38	134	75	55,9

Las universidades pertenecientes al Consejo de Rectores (CRUCH) son 25; se excluyó una que no tenía unidad de aseguramiento de calidad. Las universidades que no pertenecen al CRUCH (todas creadas después de 1980) son 35, de las cuales se invitó a 25; de las 10 que no se incluyeron había una en proceso de cierre, dos recién creadas y el resto sin datos de contacto para unidades de aseguramiento de calidad.

Como técnica de recolección de datos se utilizó un cuestionario, compuesto por preguntas cerradas (de selección múltiple, excluyentes y complementarias); preguntas abiertas y escalas Likert. Está organizado en 3 secciones:

- Descripción del el perfil y trayectoria de los administradores de la gestión del aseguramiento de la calidad en las universidades chilenas:
- Descripción del cargo desempeñado
- Concepciones de calidad y de gestión de la calidad de la educación superior

Se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 19; se calcularon estadísticas descriptivas uni y multivariadas según nivel de medición de cada variable y, cuando los datos lo permiten se determinó el nivel de significación para diferencias entre subgrupos, con estadísticas no paramétricas. Para las respuestas a preguntas abiertas, se aplicó el programa NVIVO 10 con el fin de obtener un perfil de conceptos en términos de su frecuencia los que se cruzó con otras variables para elaborar un perfil más detallado.

Una vez terminada la recolección de datos a través del cuestionario se procedió, en una segunda etapa a profundizar ciertos temas de acuerdo a los objetivos, en base a entrevistas personales y presenciales, guiadas por una pauta. Para este efecto, se seleccionó una muestra de 20 entre aquellos que habían respondido el cuestionario y habían manifestado su disposición favorable a participar en esta etapa.

Para orientar las entrevistas se elaboró una pauta de entrevista semi-estructurada que contenía 4 secciones de preguntas abiertas. Esta pauta fue revisada por la tutora de tesis y probada con una profesional que desempeña funciones semejantes a la de los entrevistables, la que no fue incluida en la muestra final. Luego de la retroalimentación recibida por ambas, se hicieron los ajustes pertinentes.

Se entrevistaron 10 profesionales de universidades pertenecientes al CRUCH (3 universidades estatales y 3 no estatales con aportes del Estado) y 10 profesionales que no pertenecen a universidades del CRUCH. El análisis de contenido de las entrevistas se realizó mediante un procedimiento que contempló primero la transcripción de cada entrevista, para luego llevar acabo el análisis de contenido apoyado mediante el uso del programa NVIVO 10; y la técnica de análisis fue el 'análisis temático' (Braun y Clarke, 2006). Según estos autores, las técnicas de análisis cualitativo pueden categorizarse en dos grupos; aquellos que derivan o están relacionados con alguna teoría o enfoque y otros que son independientes de alguna teoría o epistemología y se pueden utilizar en estudios con diferentes enfoques teóricos. El análisis temático pertenece a este segundo grupo y se define como un método para identificar, analizar y reportar patrones (temas) dentro de los datos. A medida que se analizaban los datos de las entrevistas, se desarrolló un proceso de

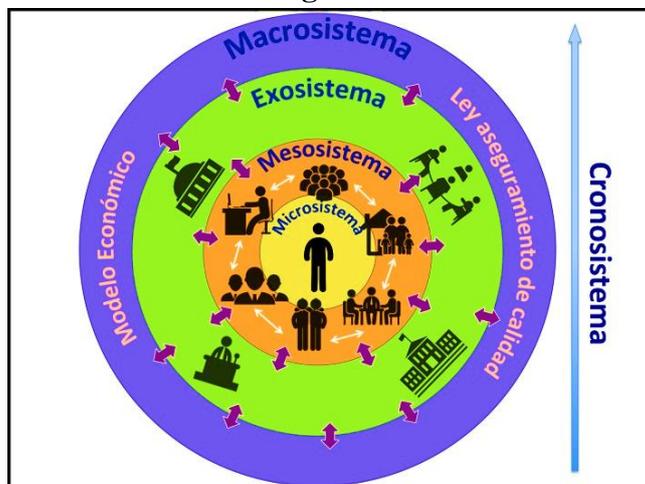
triangulación de datos provenientes de ambas etapas, organizando la información por ejes que derivan de los objetivos del estudio.

Un modelo para enmarcar el problema del estudio

Para organizar el material recolectado respecto al papel que juegan estos nuevos actores y caracterizar el desarrollo de su proceso identitario en este nuevo rol, he elegido un modelo integrador, que resulta adecuado y muy útil para la estructuración de este estudio. Es el Modelo Ecológico de Bronfenbrenner (1979), que desarrolla en los años 70. Si bien fue concebido como un modelo para explicar el desarrollo humano, es un enfoque comprensivo que permite estudiar la evolución de las personas, considerando el contexto en que se insertan y reconociendo la bidireccionalidad de las interacciones e influencias desde múltiples entornos. Se ha aplicado exitosamente para el estudio de problemas de salud, de convivencia escolar, de problemas familiares, de desarrollo, etc.

Bronfenbrenner considera que el ambiente “ecológico” circunscribe al sujeto. El ambiente lo componen individuos y contextos, seriados e interdependientes unos de otros. De este modo, el desarrollo humano es una progresiva acomodación entre una persona activa y sus entornos inmediatos (también cambiantes). Además, este proceso de desarrollo se ve influenciado por las relaciones que se establecen con estos entornos y por contextos de mayor alcance en los que éstos se incluyen. El Modelo Ecológico plantea que cada uno de estos sistemas ambientales, que abarcan desde las relaciones más cercanas de un individuo (el microsistema), hasta los aspectos socioculturales e históricos (el macrosistema) influyen en ese individuo. Este modelo se visualiza y suele representarse gráficamente como una serie de estructuras circulares seriadas, anidadas y concéntricas, cada una contenida en la siguiente de orden superior, en una secuencia de niveles: micro, meso, exo y macro (ver Figura N° 1).

Figura 1. Diagrama de Modelo Ecológico



El microsistema lo integran los entornos en los que interactúa directamente una persona, como la familia, los compañeros de trabajo o la jefatura a quien debe reportar, los que pueden ser facilitadores u obstaculizadores para el desempeño laboral en un nuevo cargo, por ejemplo. El mesosistema comprende interrelaciones de dos o más entornos en los que actúa la persona activamente (familia-trabajo-amigos); es un sistema de microsistemas, como la relación (o tensión) familia-trabajo, que podría frenar o retrasar, por ejemplo, el desarrollo de carrera de mujeres profesionales que aspiran a un ascenso, si están iniciando la formación de una familia. El exosistema está compuesto por aquellos contextos que no incluyen a la persona como participante activo, pero en ellos se producen hechos que afectan a lo que ocurre en el entorno de la persona. Ejemplos de componentes de estos sistemas pueden ser el Consejo de Rectores, la Comisión de Educación del Senado, o la Comisión Nacional de Acreditación, los que pueden influir en el desarrollo del trabajo de un profesional que está contratado en una universidad a cargo de la gestión de calidad, ya sea inhibiendo iniciativas o moldeando su desempeño, dependiendo de las propuestas que surjan, por ejemplo en materia de ajuste a los criterios de certificación de calidad de carreras profesionales. El macrosistema está constituido por el conjunto de creencias, actitudes, tradiciones, valores y leyes que caracterizan la cultura o subcultura de la persona en desarrollo; es el más estable y su influencia sobre todos los otros sistemas es de fundamental importancia. Este sería, por ejemplo, el caso de la Ley de Aseguramiento de la Calidad promulgada en Chile en 2006. Dicha ley regula y norma el quehacer y puede orientar las definiciones de rol de quienes se desempeñan en gestión de la calidad en las instituciones de educación superior. Estas definiciones establecen los límites de lo que se espera en materia de acreditación de carreras. Asimismo, el modelo económico imperante en un momento determinado puede formar parte del macrosistema, que en el caso de Chile durante este periodo promueve un estilo de gestión orientado al mercado.

Posteriormente, Bronfenbrenner (1994) incorporó al desarrollo inicial de su modelo, un plano que denominó cronosistema. Este representa un nivel superior que asume que los procesos individuales y grupales están mediados por el tiempo histórico pasado y futuro y pueden abarcar un período corto o largo de tiempo. Esto le da al modelo una perspectiva longitudinal más holista que comprende los dinamos de los contextos sociales e incluye la influencia de la dimensión temporal en los otros sistemas. A modo de ejemplo, en Chile se observa en la última década una efervescencia ciudadana que demanda mayor participación y mayor inclusión, lo que cruza el debate en torno a educación e influye en los individuos dentro y fuera de las universidades.

Esto hace del contexto actual, un escenario muy distinto al momento en que se generó la legislación vigente sobre aseguramiento de la calidad en Chile, en el que los actores que participaban y los temas que se debatían eran diferentes. Por lo tanto,

estos acontecimientos permean a todos los sistemas e impactan hasta el nivel de los individuos. En el caso de los profesionales que se han incorporado como personal no académico o los académicos que están inmersos en la gestión de los procesos de calidad, no se esperaría lo mismo de su desempeño en la actualidad comparado con su inserción a comienzos de la década.

El desarrollo de este estudio tuvo un progreso lento, de reflexión, avances y retrocesos continuos. Esto tuvo como ventaja que, desde una mirada “crono-sistémica” (en la racionalidad del Modelo Ecológico), permitió tener como telón de fondo en tiempo real, la evolución de eventos que dan cuenta de la historicidad del fenómeno y darle un contexto vivo y dinámico. En el transcurso del desarrollo de esta tesis, en Chile hubo cambio de gobierno y de orientación política de las autoridades, intensas controversias en distintas materias, en particular de asuntos relativos a educación superior. La ciudadanía fue adquiriendo cada vez más presencia y fuerza en sus manifestaciones y demandas; las universidades experimentaron tensiones internas y entre ellas, la legitimidad de las normas y regulaciones de la institucionalidad se ha visto cuestionada y en estos momentos, el horizonte no se ve con claridad. De hecho, uno de los aspectos que ha experimentado la mayor tensión ha sido justamente el sistema de aseguramiento de calidad en su conjunto. La polémica abarca aspectos normativos, institucionales y financieros. Y es en estos aspectos en los que ha estado más centrado el debate público, académico y político, con marcadas discrepancias entre sectores y con un horizonte de mucha incertidumbre. Todo ello mientras avanzaba (y retrocedía) el análisis de datos, agregando cierto grado de incertidumbre a las conclusiones y en ocasiones, dudas acerca de la pertinencia del estudio. Este escenario puede haber influido en el análisis, inhibiendo o sesgando la interpretación de algunos datos. Por ello, es importante que la lectura de este texto se acompañe de una sub-lectura de la sucesión de eventos que acompañaron la recolección y procesamiento de datos.

Por otro lado, dado que yo –autora de esta tesis- formo parte del sistema educacional universitario en distintos roles, una de las dificultades que he tenido para la elaboración del análisis, es separar mi propia experiencia, mis juicios subjetivos y mis prejuicios, de la interpretación objetiva, basada solo en la evidencia e iluminada por la teoría. Dada esta particular condición como investigadora y parte integrante del objeto de estudio, cabe desarrollar alguna reflexión sobre esta doble vinculación.

Por lo general, los investigadores de las ciencias sociales tienden a interpretar la realidad social y cultural, de individuos, grupos y sociedades, conflictos y otros fenómenos sociales como si no fueran parte y, como si no llevaran a la cultura y la sociedad dentro de sí mismos. En vistas que en mi rol de investigadora he asumido una postura activamente reflexiva, aun cuando reconozco que hay elementos de subjetividad que probablemente no haya logrado controlar, durante el desarrollo de esta tesis mantuve la postura de conciencia activa de mi doble vinculación. Esta

posición se tradujo en esfuerzos por "objetivar el sujeto objetivante" es decir, el sujeto que conduce la realización de la investigación (Dressel y Langreiter, 2003). Para situaciones como ésta, se debe estar consciente del riesgo de que se genere una tensión entre la distancia y cercanía con el objeto de estudio. Se deben cautelar situaciones como por ejemplo, la tendencia a asegurar la propia autoridad académica (del investigador) frente a las personas que se entrevistan en el marco de un estudio, y mirar de "arriba hacia abajo". Esta tensión se puede ocasionar, como mencionan los autores, producto de una reacción ansiosa, por una necesidad de reconocimiento del desempeño o estatus académico, de parte el entrevistador. Sin embargo, como lo sugieren los mismos autores, en el caso de esta tesis, un elemento a favor del control de esta interferencia en la objetividad, es la experiencia del investigador (en mi caso, más de 30 años de ejercicio como académica) lo que se espera reduzca el riesgo de ansiedad de obtener aprobación académica o social y por lo tanto introducir factores interferentes en la interpretación. Adicionalmente, se contó con la colaboración de dos asistentes para el análisis de algunos contenidos de las entrevistas, lo que redujo el error de sesgos de la entrevistadora.

Sin perjuicio de lo anterior, la generalización de los hallazgos deberá hacerse con cautela, considerando el contexto socio-político e histórico en que se desarrolló la investigación (lo que se aclarará más en el capítulo 2), las características de la muestra y la posición de la investigadora en el campo de estudio.

Organización de capítulos de la tesis

Los capítulos irán sucesivamente abordando desde niveles macro a micro, eventos y conceptualizaciones de nivel teórico y empírico. Se comienza el análisis, con una reflexión de la presión que ejercen los modelos económicos en las universidades y su influencia sobre el desarrollo de prácticas de administración académica, con orientación gerencial. Luego, se discuten las diversas concepciones que se han construido de la calidad de la educación en el entorno, expresada a través de leyes, normativa e institucionalidad. Este análisis se hace atravesando desde una perspectiva amplia hasta un nivel micro-sistémico. En este nivel, se presenta un análisis de las trayectorias de los profesionales que ocupan los puestos de gestión del aseguramiento de calidad dentro de las universidades, las diferencias de género y las experiencias de consolidación profesional de este nuevo espacio universitario. Todo ello desde la perspectiva de los propios individuos y los significados que atribuyen al desarrollo de los nuevos roles e identidades, a sus concepciones de calidad, y de gestión universitaria.

La tesis se organiza en 5 capítulos, siguiendo la lógica del Modelo Ecológico, que secuencialmente avanza por capas de antecedentes desde el nivel más amplio (o macro-sistémico) hasta llegar en el capítulo final al abordaje del objeto último de

análisis (a nivel de microsistema) que es la figura del administrador de procesos de aseguramiento de calidad en universidades, en su entorno inmediato y próximo.

El primer capítulo sintetiza aspectos que derivan de una revisión bibliográfica y, presenta una sistematización integrada de antecedentes teóricos y empíricos. A través de esta sistematización, se desarrollan contenidos que orientan el análisis del proceso de profesionalización de la gestión de la calidad en las universidades chilenas. El foco está puesto en aquellos factores que las publicaciones, principalmente extranjeras, han asociado con la aparición de este fenómeno en aquellos países donde hay mayor desarrollo investigativo en estas materias. Para estos efectos, este capítulo organiza los contenidos en tres secciones; la primera hace una revisión de distintas concepciones de calidad, explorando taxonomías que han elaborado autores anglosajones y, se examinan los consecuentes mecanismos de aseguramiento de la calidad que se asocian a las definiciones. La primera sección de este capítulo, compara definiciones de calidad que se construyen alrededor de diversas dimensiones estructuradas en función de los ejes interno versus externo a la universidad. En aquellas definiciones centradas en aspectos internos, priman los procesos auto-regulatorios y el desarrollo y aprendizaje de los educandos; mientras que aquellas centradas en el rendimiento como respuesta al exterior, parecieran estar orientadas al control, concibiéndose la calidad como un producto más que una condición inherente al quehacer. En esta sección se analiza una de las taxonomías más comentadas en la literatura, de los autores Lee Harvey y Diana Green (1993), que clasifican las definiciones en 5 categorías. Esta misma taxonomía en el capítulo 3 se confronta con las definiciones que emanan de las narrativas de los participantes del estudio. La segunda sección de este capítulo analiza la instalación de enfoques gerencialistas en la gestión o gerencia académica, promovido por la globalización, y las orientaciones económicas que favorecen el libre mercado y la competencia. Asimismo, se discuten las influencias del movimiento gerencialista sobre la organización universitaria, en especial sobre el rediseño de la función administrativa, de acuerdo a los planteamientos de varios autores anglosajones, entre los que destacan las publicaciones de Rosemary Deem y Celia Whitchurch. La última sección se enfoca en un nivel micro sistémico, en el cual se analiza el surgimiento de la profesionalización de la gestión académica y la construcción de una identidad profesional en un medio académico. Dicha identidad profesional se conceptualiza, siguiendo a Dubar (1992) como un proceso de construcción y reconstrucción ocurrida por la participación en diversas y sucesivas socializaciones que implica transacciones con otros y que se puede desarrollar en espacios sociales y laborales. Durante la discusión, se van relevando diferencias de género, edad y otros atributos que influyen en el proceso identitario.

En segundo lugar, con el objeto de describir la evolución y secuencia de hechos relevantes, externos al objeto de estudio, se presenta en el capítulo 2, una

contextualización histórica que comprende los eventos socio políticos ocurridos desde el inicio de la década de los años 80 hasta el año 2014. Este ciclo, en el texto, se inicia con el régimen militar dictatorial y la reforma educacional de 1981, que dio lugar a la proliferación de las universidades en Chile y el inicio de la orientación mercantilizada de la educación superior. Luego, una revisión del período de redemocratización (1990-2010) y la instalación de los mecanismos de control aparejados con la creación de organismos públicos para autorizar el funcionamiento de nuevas instituciones de educación superior hasta la promulgación de la ley de aseguramiento de calidad vigente hasta la fecha de la finalización de esta tesis. Se finaliza con el quinquenio 2010-2014, marcado por la efervescencia social, canalizada a través de movimientos ciudadanos, un debate ampliado acerca de los mecanismos de financiamiento. La regulación de la calidad de las instituciones que se tensiona entre posturas que promueven la autorregulación y aquellas que están a favor del control externo, la rendición de cuentas a través de indicadores de eficiencia, y por cierto la tensión privado-público y rol del Estado. Este capítulo, si bien aborda la evolución histórica de los últimos 25 años, lo hace en base a la presentación de una secuencia de procesos relevantes del período.

Los capítulos 3, 4 y 5, desarrollan una síntesis integrada de la evidencia empírica de la situación universitaria chilena, a partir de los datos de la muestra que participó del estudio, siguiendo la misma secuencia temática de las tres secciones del capítulo 1, que da el marco teórico-conceptual al estudio.

En el tercer capítulo se explora la realidad de las universidades de Chile en lo que se refiere a las concepciones de calidad que se manejan. Este capítulo se aboca al análisis de los conceptos de calidad de la educación superior que utilizan los profesionales y académicos responsables de unidades de aseguramiento de la calidad dentro de las universidades chilenas. Los contenidos de este capítulo se organizan en dos secciones. La primera hace un despliegue del abanico de distinciones conceptuales sobre calidad que sustentan los encargados de aseguramiento de calidad de diferentes universidades en Chile. Se hace un análisis de los significados que se asigna al concepto de calidad, en base a una de las taxonomías más citadas en la literatura dejando en evidencia las ambigüedades conceptuales y operativas en torno al aseguramiento de la calidad. La segunda sección se aboca al análisis de las divergencias entre el discurso y la acción. Se pone en evidencia, a través de los testimonios de entrevistados, que hay una discrepancia aparentemente no asumida. Se muestra cómo a nivel de los conceptos hay una idealización del trabajo en aseguramiento de la calidad y, a nivel de la acción, una estandarización y automatización de procesos, que dejan poco espacio para la innovación.

El capítulo 4 explora la instalación de nuevas subestructuras universitarias especializadas en la función de administrar la calidad de la educación. La primera

sección de este capítulo comienza con una descripción del contexto y las condiciones que hicieron propicio el proceso de creación e instalación de estas unidades. Allí se analizan los factores que influyeron en su puesta en marcha, tanto aquellos que facilitaron su instalación como aquellos que la obstaculizaron. Además, se mencionan atributos individuales y propios de la estructura universitaria. En la segunda sección se discute el lugar que éstas ocupan en la estructura universitaria y las implicancias que esa posición tiene para el desempeño de su función identificando los ámbitos de gestión, las tareas emprendidas y la configuración del rol de estos organismos. Además, se subraya las implicancias de una localización próxima a las autoridades de gobierno universitario, y se lo compara con aquellas en que las unidades de gestión de calidad se insertan en espacios académicos, próximas a la actividad docente y de investigación. El eje articulador de estas dos secciones es el enfoque de gestión que se ha instalado en las unidades. Dicho enfoque deriva en gran medida de las prácticas de empresas y, se aboca a la gestión de mecanismos de aseguramiento de la calidad, entre los que predominan los procesos de acreditación.

El capítulo 5 se centra en el análisis de los individuos, que representan según el modelo ecológico de Bronfenbrenner, el centro del sistema. Se presenta una caracterización de los encargados del aseguramiento de la calidad, describiendo sus perfiles sociodemográficos, sus trayectorias laborales previas al desempeño de esta función en las universidades. Además, se analiza los conocimientos y habilidades requeridos para el ejercicio de su rol en las instituciones de educación superior, de acuerdo a su propia impresión y las dificultades que han tenido para insertarse en este medio. Se trata de profesionales que se han conformado en nuevos actores universitarios que se integran en un medio que muchas veces les es ajeno. Son como “intrusos” o extraños que se introducen en organizaciones con culturas arraigadas y se hacen cargo de funciones extra-académicas emergentes. Lo que también sucede es que los mismos profesores universitarios se re-inventan y amoldan su identidad a una nueva función y una nueva realidad, como es la administración de la calidad de la educación superior. Finalmente, se hace una reflexión acerca de la construcción identitaria en esta nueva profesión. Se discute este proceso a la luz de los debates tratados en el capítulo 1, y en consideración a las características de los participantes del estudio, las que ponen en evidencia que se trata de un profesional que proviene habitualmente desde los extramuros universitarios y se inserta en una comunidad a la que no pertenece. Ese profesional se establece, se acomoda y progresivamente empieza a ocupar un lugar de influencia en las ideas y las prácticas asociadas con la calidad del quehacer universitario. La tesis finaliza con unas conclusiones generales en donde se retoman los principales temas tratados.