



XVI
Congreso Nacional de
Investigación Educativa
CNIE-2021

La estructura organizacional de las instituciones de educación superior que les permiten ser legítimas por medio de la percepción de calidad. Un estudio de caso en una universidad católica

Alejandro Uribe López

alejandro.uribe@umg.edu.mx

Área temática 11. Educación superior y ciencia, tecnología e innovación.

Línea temática: Estructuras y cambios organizacionales de las instituciones de educación superior y de ciencia y tecnología (oficinas de vinculación, transferencia de conocimiento, tecnología y vigilancia tecnológica).

Porcentaje de avance: 45%.

Trabajo de investigación educativa asociada a tesis de grado.

Programa de posgrado: Doctorado en Gestión de la Educación Superior, 5to semestre.

Institución donde realiza los estudios de posgrado: Universidad de Guadalajara.



Resumen

Esta ponencia presenta la problemática de una universidad católica para alcanzar legitimidad por medio de la concepción de calidad que tienen sus diversos actores. Para analizar esta problemática se plantea que existe una relación directa entre la estructura organizacional instalada y el concepto de calidad que es asumido por sus diversos actores lo que le ha impedido posicionarse en el mercado universitario de la Zona Metropolitana de Guadalajara. Al ser un avance de tesis, profundiza en la caracterización de esta problemática, el posicionamiento y la perspectiva epistemológica así como la postura epistemológica con el fin de poder generar una discusión acerca de su pertinencia y profundizar en la propuesta de investigación.

Palabras clave: *Calidad institucional, organización universitaria, análisis institucional.*

Introducción

El problema que aquí presentamos trata sobre la relación entre las estructuras organizacionales de las formas de gobierno universitario y el grado de legitimidad que las instituciones de educación superior privada (IESP) alcanzan por medio de la calidad. Al respecto, una universidad católica de la Zona Metropolitana de Guadalajara (ZMG) servirá para estudiar a profundidad dicha relación. Esta es heredera de la tradición de formación de la primera normal privada de México. Sin embargo, su historia y experiencia no le han permitido definir sus propósitos como universidad en el contexto de las IESP de la ZMG. Por un lado, a pesar de su historia y dadas sus características la institución, en los hechos compite con las instituciones de educación superior emergentes que atienden las nuevas demandas. Por otro lado, al ser parte de las universidades católicas de la ZMG, tiene el deseo de ir creciendo a la par de ellas en “importancia” y “prestigio”, sin embargo suponemos que sus formas de gobierno y sus estructuras de gestión no siempre han fomentado este crecimiento en pro de la calidad.

La necesidad de medir la calidad surge de la aparición del estado evaluador (Neave, 1998), los gobiernos tienen la necesidad de regular a la Educación Superior debido a que se le vincula con el desarrollo económico y es necesario garantizar la equidad, rendir cuentas sobre el dinero que se invierte en ella en contraste con sus resultados, responder a la opinión pública sobre su validez, integrar las opiniones de los grupos de interés y garantizar que no existan fallas en su modelo de mercado (Blackmur, 2007). Sin embargo en México este mercado tiene muchos problemas como son la carencia de legislación en la medición de la calidad de los programas y universidades para que la sociedad pueda reconocer las mejores ofertas formativas, el no contar con una regulación para el ingreso de una institución al sistema de educación superior permitiendo que diversos tipos de universidades puedan ofertar sus servicios educativos y la posibilidad de que se vea a la ES como un “negocio” por encima de la concepción de ella como espacio educativo, han hecho que IES, en particular las privadas, tengan que acceder a este esquema de los mercados universitarios para lograr alcanzar éxito, calidad y prestigio institucional.

Esta interrelación entre la calidad y el prestigio es lo que les permite a la ES privada tener mayor legitimidad ya que, al querer constituirse como universidades de “élite” deben contar con dichos elementos para lograr competir en los mercados y ser reconocidas por la sociedad como una opción educativa privilegiada para la formación de los futuros profesionistas, el desarrollo científico y el crecimiento nacional. Nosotros suponemos que alcanzar este tipo de legitimidad requiere que las universidades privadas cuenten con formas de gobierno y estructuras organizacionales que respondan a estas demandas sociales.

Así nuestra intención es entender cómo las formas de gobierno y sus estructuras organizacionales, determinan que las universidades privadas ganen legitimidad, ya que partimos del supuesto de que su organización interna y su estructura para la toma de decisiones son definitorias para alcanzar sus grandes propósitos, entre ellos la

calidad, por lo que al presentar estructuras que no respondan a los contextos cambiantes de su entorno corren el riesgo de perder vigencia y por lo tanto legitimidad. Sin embargo, la relación entre formas de gobierno y grado de legitimidad no ha sido estudiada en el contexto de la educación privada en México. Para ello contamos con los siguientes objetivos:

- Explicar la relación entre las estructuras organizacionales que soportan las formas de gobierno de la universidad católica que han permitido, o impedido, el desarrollo de su legitimidad institucional alcanzada por medio del sentido interno que se le da a la calidad.
 - o Describir, analizar e interpretar la estructura organizacional de la forma de gobierno.
 - o Conceptualizar el tipo de calidad que la universidad católica busca implementar.
 - o Analizar la relación que hay entre las estructuras organizacionales de la forma de gobierno y la construcción de legitimidad de la UMG.

Las preguntas a las que tratará de dar respuesta la investigación son:

- ¿Cuál es la estructura organizacional de la forma de gobierno de esta universidad católica que han permitido, o impedido, el desarrollo de la legitimidad institucional que se ha podido alcanzar por medio del sentido interno que se le da a la calidad?
 - o ¿Cuál es la forma de gobierno y la estructura organizacional que históricamente ha tenido esta universidad?
 - o ¿Cómo define la calidad la propia universidad?
 - o ¿De qué forma la estructura organizacional permite alcanzar la legitimidad por medio de la percepción de calidad de la propia universidad?

Y la hipótesis de trabajo que es:

- El tipo de estructura organizacional asumido por la forma de gobierno influye en el concepto de calidad asumido por esta universidad.

Desarrollo

Para este apartado teórico y metodológico hablaremos desde la epistemología del encantamiento (De la cuesta, 2011) que permitirá explicar la relación que guardamos con el objeto de estudio desarrollado. Así mismo trataremos de argumentar nuestro posicionamiento y perspectiva epistemológica así como la postura epistemometodológico (Tello, 2012).

Para el desarrollo del objeto de investigación planteamos que la legitimidad y la calidad se van estructurando por medio del desarrollo de la construcción de los mecanismos organizacionales adecuados.

Para interpretar esto la teoría estructuralista nos permite analizar como se produce y reproduce la sociedad, para ello interpreta que esto se da por medio de las interrelaciones entre los sentidos compartidos, las normas y el poder. Así entiende la explicación de la producción y reproducción de la sociedad como el resultado logrado de un obrar humano. En este sentido la construcción del concepto “legitimidad” es algo que se va recreando de manera conjunta.

La idea central de la teoría estructuralista propuesta por Giddens (2012) plantea que toda acción social es una construcción del ser humano, por ello una de las tareas a la hora de hacer estudios cualitativos es descubrir cómo los seres humanos construimos nuestra propia realidad. Por lo anterior la propuesta es estudiar cómo por medio de sus acciones y actos comunicativos la universidad católica estudiada ha desarrollado su legitimidad institucional. Es decir, lo que buscamos es ver cómo la estructura organizacional es portadora de “poder” para permitir la asunción de ciertas conceptualizaciones o asumir ciertas impresiones por sobre otras. Partimos de un enfoque en el objeto, donde la estructura alcanza el primado sobre la acción. Entendemos con esto que las actividades humanas sociales se auto-reproducen y son recursivas. Así Giddens (1988) propone que para realizar esto debemos entender que en el origen de las construcciones sociales se encuentran las acciones y que estas permiten el establecimiento de normas, así como recursos culturales que generan las estructuras sociales.

Sin embargo esta construcción de las reglas y concepciones hechas por los actores de la universidad católica analizada creemos que parten de la epistemología de la complejidad (Morin, 1990) donde la realidad se encuentra en continua evolución y por lo tanto requiere de la complementariedad con las otras disciplinas para comprenderla. Con esto en mente nos queda claro que el análisis de la estructura organizacional de las universidades privadas católicas para reconocer si estas incrementan su legitimidad ha de contar con varios niveles y categorías de análisis para lograr entender su forma de interrelacionarse y poder estudiarlas, es decir que nos permita conocer el sistema. Para la construcción de estos niveles de análisis es imprescindible reconocer los elementos teóricos que nos permitirán la construcción de este objeto de estudio por medio de tres posturas, el neoinstitucionalismo, el *sense-making* y las seis organizacionales.

El neoinstitucionalismo es la corriente que busca estudiar a las organizaciones como marco fundamental de la acción social que permite la creación de las instituciones, y a estas como las respuestas a los diversos problemas sociales. En este sentido se puede decir que las instituciones entonces configuran y modelan la vida social así como que la vida social modela a estas (Powell y Di Maggio, 1999).

Gracias a estas concepciones se puede entender lo que es una organización desde dos posturas diversas, por un lado la visión económica y política que la entiende como producto de las decisiones y la social, que la concibe como elecciones de los seres humanos. Sin embargo, también debemos de reconocer que hay otra postura social que entiende que estas son producto de las acciones humanas, inclusive de aquellas que son

inconscientes. Por ello asume tanto la visión estructuralista (Giddens, 2012) como la idea de la complejidad de las decisiones (Morin,1990). Así la propuesta neoinstitucional busca orientar el marco de análisis desde distintas dimensiones organizacionales como son:

- La historia y el estudio del tiempo para ver cómo el pasado y el presente moldean el futuro de las instituciones.
- Lo social que busca analizar las variables de lo colectivo como el elemento que crea y construye a las instituciones que a su vez moldean a los individuos.
- Lo económico desde la visión de las elecciones que se tienen para la construcción de las instituciones.
- Lo político que busca analizar el poder como la capacidad de los actores para controlar las acciones y elecciones institucionales (Goodin, 2003).

La postura que asumimos con respecto a la calidad es la de *sense-making* o en español, creación de sentido organizacional, en la que la organización busca una participación continua de los diversos actores institucionales en la comprensión de las cualidades de la institución o en el sector que desea intervenir permitiendo con esto que ella se autodefina, así como su concepción de calidad. Marshall (2016) enfatiza en que las universidades buscan su sentido como una respuesta natural ante el encuentro con lo novedoso o de situaciones inesperadas por lo que la creación de sentidos es cognitivamente exigente ya que requiere encontrar nuevas formas de entender a la organización así como sus funciones. Esto requiere que los actores de las organizaciones puedan:

- Hacer construcciones sociales donde interpretan las señales del entorno y marcos nuevos de significado sobre lo que ocurre en el ambiente, realizando así nuevos esquemas mentales sobre lo que es y debe de hacer la organización.
- La identidad, entendida como la reconstrucción de la concepción del rol en la organización y la forma de trabajo.
- Las expectativas en relación al desempeño. Por lo que no solo importan las acciones realizadas por los sujetos, sino también la construcción de significados que los sujetos van realizando entre si para fundamentar estas acciones.

Como hemos dicho, estas acciones y búsquedas de sentido se dan por medio de una estructura organizacional. La teoría que origina el estudio de estas estructuras es la psicología social de las organizaciones de Katz y Kahn (1966). Esta concepción de la organización no la ve exenta de la estructura o estabilidad de las acciones, ya que se propone estudiar la recurrencia pero relacionada con los insumos energéticos que el mismo sistema genera y que han sido estudiados por la teoría de los seis organizacionales.

En esta teoría de Mintzberg (2006), se construye con base en seis características del líder, seis elementos de la organización, seis mecanismos de coordinación, seis configuraciones básicas y seis impulsos ejercidos sobre la organización. Para ella una organización cuenta con un núcleo de operaciones, un apice estratégico, una línea

intermedia, una tecno-estructura y un *staff* de apoyo. Estos se pueden coordinar por medio de la adaptación mutua, la supervisión directa o la estandarización ya sea de procesos, resultados o normas. Dependiendo cómo se coordinen las acciones y se le de peso específico a cada área de la organización se conceptualizan diversas configuraciones estructurales para las organizaciones como son la estructura simple, la burocracia mecánica, la burocracia profesional, la forma divisional y la adhocracia.

Las denominadas burocracias son organizaciones que se basan en la formalización del comportamiento para conseguir la coordinación (Mintzberg, 2015). Nos centraremos en ellas ya que las universidades se han caracterizado por buscar la formalización de su comportamiento para ser entes “estables” aunque buscan responder a un entorno cambiante, sobre todo en el caso de la burocracia profesional (Olaskoaga, Marum, Rosario y Pérez, 2013) por lo que es pertinente definir las características de los dos tipos de estructuras organizacionales burocráticas:

- a) Universidades burocráticas maquinales, cuyo mecanismo coordinador es la estandarización del servicio educativo, buscan la especialización tanto horizontal como vertical del servicio, tienden a tener mucha formalización sobre sus comportamientos, el agrupamiento es por sus funciones centrales, tiene una base operativa grande y áreas pequeñas en el resto de la estructura, solo planea de acuerdo a la acción y cuenta con pocos dispositivos de enlace entre sus departamentos. Su flujo de autoridad es lo más importante y busca que sus servicios estén regulados, por lo que comunicación informal y las constelaciones de trabajo son insignificantes, por lo anterior el flujo de la decisión tiende a ser de arriba hacia abajo y su poder está centrado en lo tecnocrático o la especialización de los servicios. Esta postura ve al contexto como algo que es simple y estable.
- b) Universidades burocráticas operacionales se basan en hacer una estandarización de las destrezas de sus operarios, en este caso de sus docentes o investigadores por lo que la parte clave de la organización es el núcleo operativo. La estandarización tiende a ser horizontal. Realiza muchos espacios de capacitación y adopción de doctrina, pero poca formalización de los comportamientos. El flujo de autoridad es insignificante o por lo menos, no percibido por los docentes o investigadores, además de que la comunicación informal y las constelaciones de trabajo se dan sobre todo en las áreas administrativas. Si bien el flujo de decisión sigue siendo de abajo hacia arriba el poder es dado a los profesionales operativos para realizar su función. Así esta estructura organizacional ve al ambiente externo como algo complejo pero estable.

Con estos elementos teóricos se pretende analizar la relación entre este tipo de estructuras organizacionales con la concepción de calidad que la universidad católica ha construido. Para ello se plantea que el diseño metodológico se base en la fenomenología social (Shütz y Luckman, 1982) que concibe que el mundo es confeccionado de manera intersubjetiva pero que esto también se hace de forma compartida por el nosotros, así como el interaccionismo simbólico (Blumner, 1982) que cree que estos significados son creados pero pone el énfasis en que se da por medio de las interacciones que las personas tienen con el objeto que desean conocer.

Ambas conceptualizaciones son el punto esencial del estudio ya que por un lado se requiere analizar el sentido socialmente construido de la calidad por las personas que interactúan en la universidad católica objeto de estudio y por el otro ver como estas concepciones han permitido la transformación de la universidad para ganar mayor legitimidad. Para analizar esto la propuesta es realizar un estudio de caso de carácter sincrónico y diacrónico. Además para la recuperación de la información se hará uso de los *focus group* a actores claves así como el planteamiento de entrevistas con la intención de reconstruir las concepciones y las relaciones inherentes a ellas.

Consideraciones finales

Esta tesis aún no presenta resultados completos para ser interpretados, cuenta ya con una delimitación clara de la problemática de las instituciones educativas particulares y de los elementos centrales que conciben como problema de estudio. Hay además un trabajo documental acerca del estado del arte de estudios de este tipo en las universidades católicas que nos permite decir que el trabajo se vuelve importante y pertinente por la carencia de una profundización en esta relación entre la calidad y las estructuras organizacionales. Por último la tesis se encuentra en este momento en el desarrollo amplio de su propuesta metodológica específica donde se explica con abundancia la pertinencia de un estudio cualitativo, del uso de la estrategia del estudio de caso así como el uso de la entrevista y el grupo focal para este estudio. Si bien el espacio de la ponencia impide profundizar en estos apartados suponemos que el diálogo que se realizará en el espacio educativo permitirá la discusión de la pertinencia y el impacto para seguir construyendo esta tesis.

Referencias

- Blackmur D. (2007) The Public Regulation of Higher Education Qualities: Rationale, Processes, and Outcomes. In: Westerheijden D.F., Stensaker B., Rosa M.J. (eds) *Quality Assurance In Higher Education*. Higher Education Dynamics, vol 20. Springer, Dordrecht. https://doi.org/10.1007/978-1-4020-6012-0_1
- Blumer, H. (1982). *Interaccionismo simbólico perspectiva y método*. Barcelona: Hora.
- De la Cuesta, C. (2011). La reflexividad: Un asunto crítico en la investigación cualitativa. *Enfermería Clínica*, 21(3), 163-167. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2011.02.005>
- Giddens, A. (1998). *La constitución de la sociedad. Bases para la teoría de la estructuración*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Giddens, A. (2012). *Las nuevas reglas del método sociológico. Crítica positiva de las sociologías comprensivas*. Buenos Aires: Amorrortu
- Goodin, R. (2003) *Las instituciones y su diseño. Teoría del Diseño Institucional*. Barcelona: Gedisa, pp 13-74
- Marshall, S. (2018). *Quality as sense-making. In Shaping the University of the Future*. Springer: Singapore. pp. 315-347.

- Morín, E. (1990). *Introducción al pensamiento complejo*. Barcelona: Gedisa
- Mintzberg, H. (2006). *Las cinco Ps de la Estrategia*. In *O Processo da estratégia*. São Paulo: Bookman. pp. 24-29
- Neave, G. (1998). The Evaluative State Reconsidered. *European Journal of Education*, 33 (3), 265-284.
- Powell, W., & DiMaggio, P. (2012). *The new institutionalism in organizational analysis*. University of Chicago press.
- Katz, D., y Kahn, R. (1966). *The social psychology of organizations*. Nueva York: John Wiley and Sons.
- Shütz, A. y Luckmann, T. (1982). *Las estructuras del mundo de la vida*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Tello, C. (2012). Las epistemologías de la política educativa : vigilancia y posicionamiento epistemológico del investigador en política educativa. *Práxis Educativa.*, 7(1), 53–68. <https://doi.org/10.5212/PraxEduc.v>.