

mejor de los casos, la aceptan mínimamente luego de practicarle algunos cambios. Y hablamos de química. En un intento de universalizar una posible respuesta a este dilema, Gramsci nuevamente, acerca de la discusión científica: "En el análisis de los problemas histórico-críticos es preciso no concebir la discusión científica como un proceso judicial en el cual hay un imputado y un procurador que, por obligación de oficio, debe demostrar que aquél es culpable y digno de ser quitado de la circulación. En la discusión científica, dado que se supone que el interés sea la búsqueda de la verdad y el progreso de la ciencia, se muestra más "avanzado" quien se coloca en el punto de vista de que el adversario puede expresar una exigencia que debe ser incorporada, quizás como momento subordinado, en la propia construcción. Comprender y valorar en forma realista la posición y las razones del adversario (y éste tal vez sea todo el pensamiento pasado) significa haberse liberado de la presión de las ideologías (en el sentido peyorativo, de ciego fanatismo ideológico), para colocarse en un punto de vista "crítico", el único fecundo en la investigación científica."

Si es posible, éste es un segundo y último cambio conceptual que pretendo de mis alumnos –junto a la toma de conciencia de que informarse cuesta–, y no lo sumo por engolosinarme. No estoy seguro si lo lograré, pero la reformulación crítica y autocrítica de esas ideas previas con las que llegan al aula, esas que los convencen de que hacen falta *escandaletes* para que haya noticia, o que vende sólo aquello que pueda mostrarse semi-desnudo, o sin el prefijo, esos preconceptos pretendo cambiarlos por responsabilidad y pasión al comunicar; la supuesta fórmula comercial, por el reconocimiento de hechos de interés público; la liviandad al redactar líneas laxas lanzadas sólo para cumplir o el levantar textos escritos por una tercera persona, por el comprometido sentido y sentimiento de autoría.

Y de ser aquel profesor virgen de toda concepción teórica de la educación, ingenuamente feliz de la vida y repleto de orgullo profesional por su asignatura encomendada en un nivel universitario, pasé rápidamente a convertirme en un adolescente tardío y conflictuado por una tormenta de nuevos problemas. Varias veces cambiaron mis prioridades (iba a escribir "¡Pobres mis primeros alumnos!", pero sería muy injusto –y ahora que lo pienso mejor, también muy pedante– no incluir a mis pobres futuros alumnos).

En una primera etapa, la única propuesta en mente era llegar a dictar todos los contenidos programados de la materia. Me desvivía con explicaciones teóricas, películas, capítulos de autores, consignas y trabajos prácticos y me aterraba el burlón paso de las semanas. Con algunos –no muchos– años de docencia, puedo decir que he experimentado mi propio cambio conceptual acerca de cómo encarar el dictado de mi asignatura. He notado –aún me deprime comprobarlo empíricamente, pero eso es sólo una cuestión de orgullo– que no llegan fanáticos del Taller de Redacción a mis comisiones. He probado fórmulas distintas, experimentado con tiempos de trabajo en clase o salidas de campo. He tratado de mostrarles la idiosincrasia periodística, el *leit motiv* de los obreros de la pluma y el papel (en todas sus tecno-

lógicas versiones posmodernas) en un intento, espero no vano y mucho menos banal, de que en el campo profesional, mis alumnos futuros no-periodistas sepan relacionarse con la disciplina desde el ejercicio de las carreras que ellos han elegido seguir, de modo que el Taller les haya servido para ser, apenas, buenas interfaces disciplinarias.

En cuanto a la alumna que todos los cuatrimestres creo ver en mis aulas aunque fuera sacada de la mente de Woody Allen, si efectivamente sigue el consejo de su tío y no me escucha, sino que sólo me observa con el ánimo de proyectar en mí cómo será su propia vida, desearía que lo que perciba fuera mínimamente parecido a la reflexión del profesor Louis Levy, otro personaje de *Crímenes y pecados*, con la que cierra la película: "A lo largo de nuestras vidas, todos nos enfrentamos a decisiones agonizantes, elecciones morales. Algunas son a gran escala, la mayoría versan sobre temas menores. Somos, de hecho, la suma total de nuestras elecciones. Los eventos se desarrollan tan impredeciblemente, tan injustamente, que la felicidad humana no parece estar incluida en el diseño de la creación. Y aun así, la mayoría de los seres humanos parecen tener la habilidad para seguir intentando encontrar alegría en cosas simples, como su familia, su trabajo, y la esperanza de que las generaciones futuras puedan entender más."

## El desafío del diseño de una grilla que evalúe periódicamente a la institución

Matías Panaccio

Durante la última semana de los meses de mayo y de octubre de 2006 se llevaron a cabo las encuestas de calidad. De esta manera, los estudiantes de todas las carreras que se dictan tanto en la Facultad de Diseño y Comunicación como en la Escuela de Hotelería y Turismo tuvieron la oportunidad de examinarnos a todos los que conformamos la comunidad de la institución, fuéramos docentes, personal de higiene y limpieza, administrativos, proveedores externos, bedeles, tesoreros, agentes de seguridad, autoridades universitarias.

Si bien todos los años se realiza esta encuesta, la modalidad utilizada este año hizo subir de manera considerable la cantidad de respuestas, en comparación con ciclos lectivos anteriores. Se dejó de lado, entonces, a las urnas que se disponían en diferentes sitios estratégicos de la Facultad y se las reemplazó por la visita directa de los encuestadores por las aulas. Así, el Equipo de Gestión Académica coordinó los esfuerzos del personal de su propio sector y sumó la colaboración de los recursos humanos de otros sectores de la Facultad, como el departamento de Marketing, la Coordinación de Alumnos y el Centro de Recursos. La logística se diseñó con el objetivo de garantizar que cada alumno tuviera la posibilidad de llenar dos encuestas diferentes: Una referida a cada docente con el que estuviera cursando durante el período en estudio; la otra, a su carrera en general. El objetivo de este texto en particular es acercar al lector el proceso de esta segunda encuesta, aquella por la cual los estudiantes evaluaron a la institución.

El fin último de la tarea fue intentar diagnosticar cómo perciben los estudiantes a su carrera y que, de ese análisis, surgieran para nosotros posibles líneas de trabajo a futuro, tendientes tanto a trazar correcciones en aquellas variables observadas como debilidades y que, luego de un proceso reflexivo, los integrantes de la Facultad compartiéramos la visión de los estudiantes, como así también hacer hincapié en los puntos fuertes que todos, estudiantes y Facultad, los percibiéramos como tal.

Se eligió, entonces, como metodología efectuar dos preguntas abiertas por medio de las que los alumnos debían escribir una fortaleza y una debilidad de su carrera. Ante los tipos de respuestas esperables, los estudiantes abrieron un interesante abanico de opiniones que, como corolario, tuvo la elección del más apropiado sistema de procesamiento de datos.

Ante una esperable (y deseable) compulsión cualitativa de la carrera, la respuesta obtenida contaba con una gran dificultad de estandarización, ya que el desafío consistía en encontrar una mensurabilidad por medio de la que lo *cuali* pudiera ser combinable con el aspecto *cuanti*. De ese modo, se procesaron aproximadamente dos mil respuestas voluntarias provenientes de nuestros casi 4500 alumnos.

Lo primero que se pudo observar fue el plano subliminal en que los alumnos mentalmente ubican a su carrera. En este plano, la institución "Carrera", para el estudiante A aparecía en un mismo universo de análisis (o de percepción) que la institución "Facultad" para el estudiante B o la institución "Universidad" para el estudiante C.

El primer paso para la recopilación de los datos obtenidos en la tarea fue la transcripción literal de las diferentes ideas que surgían de los formularios llenados por los alumnos, luego se completó una matriz de doble entrada que por carrera ordenase las fortalezas y las debilidades, con la distinción de competencia institucional por Facultad o Universidad del elogio o de la crítica. En segundo lugar, todas esas frases se ordenaron temáticamente, de modo tal que al instrumento se lo pudiera convertir en una verdadera grilla de evaluación de toda la Facultad, una grilla similar a la que desde el Programa de Formación Docente se sugiere utilizar con los mismos alumnos, con un agregado: que pueda mantenerse en el tiempo, de modo que sea posible la verificación y comprobación estadística año a año, carrera a carrera.

En definitiva, la estructura sobre la que se decidió evaluar el valor institucional descrito por los estudiantes, y surgida la literalidad de la encuesta institucional es la siguiente:

#### **Universidad**

##### **• Servicios**

Biblioteca, website de la Universidad, UP virtual; sistema de alumnos, personal, máquinas expendedoras; limpieza, deportes, bolsa de trabajo, bar, estacionamiento, sistema de credenciales

##### **• Instalaciones y recursos**

Estado de los edificios, aire acondicionado, ascensores, aulas, ubicación de las sedes, salidas de emergencia,

señalética, baños, cañones, PC's, proyectores. DVD's, Wi Fi, equipos de audio, cortinas oscurecedoras.

##### **• Administración**

Relación valor de la cuota/servicios, cobro de derechos de examen, facturación: pertinencia y puntualidad; formas de pago: personal/trato.

##### **• Imagen y posicionamiento**

Reputación/prestigio, publicidad, proyección internacional, crecimiento, exigencia.

#### **Facultad**

##### **• Profesores**

Nivel académico, puntualidad y asistencia, experiencia, exigencia, trato a alumnos extranjeros, evaluaciones/devoluciones.

##### **• Aspectos pedagógicos**

Cantidad de alumnos por curso, nivel teórico, nivel práctico, concursos, trabajos de campo; MAP, actividades extracurriculares gratuitas, ambiente de estudio, bibliografía obligatoria, asesoramiento para estudiantes de intercambio, instalaciones apropiadas, material pedagógico.

##### **• Organización**

Organización por sectores, personal/trato, cursado, exámenes finales, avisos por inasistencia del docente, asuntos administrativos, gestión académica, línea directa, oferta académica, sistema de becas, funcionamiento de la web para trámites, devolución de trabajos prácticos, comunicación.

##### **• Plan de Estudios**

Contenidos, plan de la carrera, evaluación, asignaturas electivas, asignaturas culturales, salida laboral.

##### **• Imagen y posicionamiento**

Reputación/prestigio, publicidad, proyección internacional, crecimiento, exigencia.

## **La comunicación interna, la tecnología y la gestión de los recursos humanos**

Alejandro Paolini

La creciente complejidad de las organizaciones demanda de las distintas ciencias una adaptabilidad y comprensión dirigidas a mejorar el rendimiento del negocio.

Uno de los aspectos más problemáticos es la construcción de la convergencia y la generación de sinergia de los tres ítems que hacen el título de la columna.

El diseño de una arquitectura en la cual la tecnología se ponga al servicio de la comunicación y de la gestión de los recursos humanos, implica de por sí comprender los procesos de sensibilización, particularidad y necesidades de cada organización.

Hablar de comunicación interna y recursos humanos es en la actualidad una distinción sólo retórica. El rol que la tecnología juega en esta triada es el potenciar la gestión de ambas.

Las distintas teorías que desde el Taylorismo hasta la actualidad abordaron la organización, reflexionaron sobre el uso de la técnica primero y luego de la tecno-