

## ACOTACIONES

### *Cultura y acreditación de la calidad. Hacia un modelo estratégico de actuación universitaria*

María Alejandra Portilla Garavito\*

(Recibido: junio de 2011, Aceptado agosto 2011)

#### RESUMEN

Este ensayo argumenta las reflexiones y los supuestos básicos que orientan el análisis de una experiencia de acreditación en el nivel educativo superior, en el *Programa de Ingeniería en Automatización* de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Autónoma de Querétaro (UAQ), cuya finalidad es discutir la necesidad detectada de construir una propuesta para la creación de un "modelo estratégico de actuación universitaria", propio del Programa, en función de los parámetros de calidad recomendados por la instancia acreditadora: el Consejo de Acreditación de la Enseñanza de la Ingeniería A.C. (CACEI). La investigación verifica la necesidad urgente de fundar, y desarrollar en la práctica, un modelo de articulación cultural continua, basado en la autoevaluación como sustento metodológico, donde la atención a la socialización y la comunicación de la finalidad y los procesos comunes se proponen como ejes claros para alentar actos de calidad propios del devenir diario del colectivo institucional.

**Palabras Clave:** Acreditación, Autoevaluación, Calidad, Cultura, Comunicación, Socialización.

#### ABSTRACT

This work states reflections and basic assumptions to orientate the analyses on an accreditation experience at colleague education. From the Engineering Faculty of The Universidad Autonoma of Queretaro which objective is to discuss the need of building a new proposal to crate a strategic model of University participation based on the program of quality parameters recommended by the firm of accreditation: The Teaching Board of Accreditation in the Engineering Faculty A.C. (CACEI). Research verifies the urgent need to establish and develop in practice

a model of continuous cultural articulation, based on self-evaluation as a sustained methodology. This would require attention to the socialization and communication of the objectives and common processes, proposed as clear axes to encouraging daily acts of quality as typical in the collective future of the institution.

**Key Words:** Accreditation, Auto-Evaluation, Quality, Culture, Communication, Socialization.

#### INTRODUCCIÓN

La calidad educativa es un tema central en la discusión contemporánea sobre el devenir de las políticas, la administración y la vida académica de la educación superior, motivado por los actuales fenómenos de globalización y competitividad que se viven, y de los cuales resulta imposible sustraerse para un país como el nuestro, donde es evidente la urgencia de redimensionar una posición, no sólo económica, sino en los aspectos más fundamentales de la cultura y las interacciones sociales, aspectos donde la educación incide, o debiera incidir, de manera directa.

Es justamente la dimensión humana la esencia que, en este momento del debate, reclama la atención, sobre todo cuando se han ya discutido y concertado con amplitud los lineamientos que funcionan como guía para acreditar los procesos de la calidad educativa, particularmente claros en el caso de la educación superior en ingeniería, del cual se comenta un caso.

La cultura universitaria, la atención a las dinámicas social y comunicativa que se viven en lo cotidiano, dentro de las instituciones, son los aspectos que siguen en las

\*Universidad Autónoma de Querétaro. Centro Universitario, Cerro de las Campanas. Facultad de Ingeniería. Código Postal 76010. Querétaro, Qro. México. Conmutador (+42) 192 12 00 Ext. 6014. Fax (+42) 216 49 17. Correo electrónico: portilla@uaq.mx

consideraciones sobre cómo actuar para integrarse de manera verídica en la calidad educativa.

La calidad educativa mantiene su eje en la evaluación, como la manera de llevar a cabo las consignas de mejora, establecidas en acuerdo con los lineamientos dados como referencia para la observación de los valores, actos y diálogos que se establecen en la comunidad universitaria, con miras a la construcción de una cultura de la calidad.

Esta evaluación de la calidad de los programas académicos es una condición indispensable para pensar en su mejora. Con los años se ha demostrado que la manera de realizarla es a partir de un proceso de autoevaluación o autorreflexión realizado por la propia universidad acerca de su quehacer... (Rodríguez, Zúñiga y Arnáez, 2008, p. 1).

Es decir, una vez que el modelo o modo para evaluar, por parte de la instancia acreditadora, ha quedado suficientemente establecido, la nueva tarea educativa reclama construir el puente que lleve del discurso a la acción, al qué hacer; y este puente sólo es posible cimentarlo en la autoevaluación y la autorreflexión, sustantivos que indican acción, acto, un hacer sustentado en un ser.

Es este paso el que hace falta dar en el caso del Programa de Ingeniería en Automatización en la Facultad de Ingeniería de la Universidad Autónoma de Querétaro (el Programa, en adelante): la construcción de una nueva cultura autorreflexiva y autoevaluadora.

El programa consiguió la acreditación, por parte del Consejo de Acreditación de la Enseñanza de la Ingeniería A.C. (CACEI), a partir del 10 de agosto del 2007;<sup>1</sup> sin embargo, en la observación de la práctica cotidiana, resulta evidente que no se han conseguido establecer pautas de acción, no ya para conservar el estatus generado por esta primera evaluación institucionalizada, sino que se enfrenta un problema de mayor profundidad: no se ha logrado hacer patente el propio hecho del significado cultural en el cual esta acreditación involucra al Programa.

La inquietud que promueve las observaciones implícitas en este estudio, radica en que, al momento, en el Programa de Ingeniería no se ha implementado, y al parecer tampoco contemplado, una estrategia que permita, de modo integrado, comprender las nomenclaturas,

las maneras y las acciones propias para la acreditación, pero no ya como la simple reunión de documentos para un fin, sino en términos de los procesos cotidianos que establecerían a la calidad como acto, como quehacer universitario.

## HACIA UN MODELO DE CALIDAD ESTRATÉGICO

### *Calidad y autoevaluación*

El análisis de investigaciones relativas a la calidad en la educación, identificó que la importancia atribuida hoy a ella, se encuentra suscrita a los fenómenos de globalización y competitividad actuales, cuya tendencia es propiciar "*la internacionalización de los procesos productivos, la integración de los mercados y la conformación de espacios comerciales regionales*", como sugieren Mónica Quirós y Rocío Arce, de la Universidad de Costa Rica (2005:4), quienes también aportan un esquema de categorización de los elementos que, en términos de los antecedentes de la Acreditación en el contexto internacional, otorgan pauta para referir la calidad global propia de la educación, o la calidad que esta educación debiera garantizar, dado el fenómeno histórico que circunscribe al ser humano contemporáneo:

[...] el sector educativo cumple un papel fundamental, pues su rol en la generación de los conocimientos y la formación de recursos humanos, lo lleva a garantizar, por una parte, los conocimientos y las habilidades básicas de la fuerza laboral, facilitando su capacitación para el trabajo y su incorporación en empleos productivos y, por otra, la base de profesionales y científicos que alientan la innovación y la generación de fuentes endógenas de crecimiento económico y social. (Quirós y Arce, 2005, p.4).

De modo que la Acreditación internacionalizada busca sistemas estandarizados, cuya finalidad es homologar criterios para expedir certificaciones o licencias, así como garantizar una calidad estándar que permita

<sup>1</sup> La acreditación se consigna en el Acta Número Quinientos Cincuenta y Seis, emitida por el CACEI.

movilidad “macrorregional” a los egresados de los programas institucionales.

Dentro de este contexto referencial, es posible distinguir la necesidad que la educación universitaria tiene de adecuarse a una dinámica nueva, donde la reforma y la renovación ocupan la finalidad misma de la actuación educativa, frente a una “sociedad cambiante y dinámica”; ello, si es que la Universidad, como entidad de formación educativa, científica y cultural, ha de responder con pertinencia a la realidad actual; y esta dinámica queda reiteradamente referida a la capacidad de evaluación que las instituciones logren crear sobre y para sí mismas. La calidad, como Boville, Argüello y Reyes (2006) comentan, está referida a la indagación participativa, donde la propia comunidad identifica puntos de referencia donde anclar su propia transformación.

[La evaluación trata de una] renovación en función de la complejidad de las dinámicas sociales, económicas, políticas y académicas del contexto situacional en el tercer milenio. Se valora así la planeación participativa como un elemento fundamental para que la comunidad universitaria, en sus diferentes ámbitos y según sus propias necesidades presentes y futuras, bosqueje el camino a seguir para consolidar las metas de calidad educativa, algo que sólo se puede realizar mediante una implicación directa y una corresponsabilidad. (Boville, Arguello y Reyes, 2006, p.5).

Es retomando estas ideas que se concibe, en primer término, la necesidad del Programa analizado de construir un modelo de actuación propio, pues “los procesos de calidad, para que sean genuinos y auténticos, requieren de una internalización, es decir, de la adopción sincera y dispuesta de todo el personal involucrado...” (Idem, p. 6)

La incursión en estas discusiones investigativas sobre la calidad, llevó a contemplar a la dimensión humana como una esencia que reclama una revisión sobre las motivaciones mismas del actuar humano, puesto en el contexto específico de la Acreditación Universitaria. Las indagaciones aquí realizadas exponen que, en el caso específico de la Educación Superior en Ingeniería, los parámetros que funcionan como guía para acreditar

procesos de calidad cuentan con basta fundamentación en cuanto a sus indicadores, donde se reiteran, como elementos de referencia para la acreditación de la calidad, conceptos como evaluación y, más precisamente, el de autoevaluación, el cual implica la posibilidad que la comunidad tenga de construir, de modo paulatino, pero cotidiano y constante, los “espejos” donde ha de mirarse:

[La calidad en educación] es un concepto complejo, que se construye respecto de múltiples y diversas referencias. Es un concepto rico, incluso, en permanente evolución, convergente y ascendente, tras un ideal de una gran fuerza de atracción. La calidad de la educación es una especie de utopía y de aproximaciones sucesivas. (Arrien, citado por Tünnermann, 2005, p. 2).

Es así que, siguiendo con esta indagación documental, se develó a la calidad (la cual ha de acreditarse, es decir, demostrarse) como referida a dinámicas continuas de aproximación, tanto conceptual como en actuación, las cuales estarían pautadas siempre por la evaluación y, más esencialmente, por la autoevaluación, entendida ésta como el cimiento más profundo de la consolidación de dicha calidad, pues remite a la formación de un sentido de auto-observación por parte de la comunidad específica donde se desea sustentar; es decir, la autoevaluación refiere al actuar mismo y a su revisión continua por parte de quienes la realizan.

## MODELO DE REFERENCIA

De acuerdo con la definición del Diccionario de la Real Academia Española, un modelo es un “Arquetipo o punto de referencia para imitarlo o reproducirlo”; y también se retoma la ilustración, de la misma fuente, donde indica que un modelo es, “En las obras de ingenio y en las acciones morales, ejemplar que por su perfección se debe seguir e imitar”.<sup>2</sup>

Estas primeras definiciones, si bien generales y sencillas, sirven como punto de significado valioso, pues en ellas es posible observar la naturaleza de las reflexiones que aquí se mueven: la necesidad de develar el punto de referencia específico sobre el cual se ha de

basar la acción humana, la actividad del colectivo. Son definiciones que, justamente, refieren a la dimensión del actuar humano implícita en el término “modelo”.

También, un modelo refiere al “esquema teórico de un sistema o una realidad compleja”;<sup>3</sup> se trata, pues, de una síntesis donde se ponderan los elementos esenciales relativos a una situación, un fenómeno, un objeto o una persona, con la finalidad de comprender estas situaciones complejas para entender cómo actúan y, más aún, para hacer proyecciones sobre cómo pueden llegar a comportarse en el futuro. “El propósito de los modelos es ayudarnos a explicar, entender o mejorar un sistema.”<sup>4</sup>

Una crítica que se ha vertido sobre el presente estudio se sustenta en la idea de que el modelo ya está dado por los parámetros de certificación del CACEI... Y ello es cierto, en parte. Sin embargo, este parámetro representa un referente genérico, donde se puntualizan bases, estudiadas y probadas, para dar pie a un modelo de evaluación (general y teórico) para pautar sobre una serie de programas universitarios de ingeniería (particulares y empíricos, “de carne y hueso”). Este modelo genérico indica una serie de lineamientos, documentos y formatos que es necesario contemplar, reunir y llenar, presentados en más de 200 páginas.

Resulta más que evidente, por un lado, que no es posible, en una dinámica cotidiana, en principio, repartir entre la población del Programa esta extensión de documentos, con la esperanza ingenua de que serán leídos y comprendidos. Se impone, pues, como el punto más obvio, y en apariencia simple, pero no por ello menos estratégico, la necesidad de construir una síntesis propia, una reinterpretación del modelo base, para hacerlo propio y dar pie a un particular modelo estratégico...

Y aquí, precisamente, se enlaza la definición de modelo con el aspecto de la acción (referida siempre a la dimensión humana). Una vez que se contempla el requerimiento práctico de simplificar o extraer lo esencial de la realidad compleja que el “modelo genérico” plantea (para comprenderla), la necesidad que se observa en este estudio es la de otorgarle a esa síntesis un carácter de modelo de actuación, un referente a seguir.

Al hablar aquí de modelo estratégico de calidad, se refiere a la contemplación de la interrogante ineludible de ¿qué hacer para apropiarse de la realidad de facto que el proceso de acreditación impone?

Se observan dos aristas, las cuales se interrelacionan en este momento de la observación de las condiciones que privan en el Programa: la primera, que al proponer la necesidad de construir este modelo estratégico, atendemos a la prioridad básica de darlo a conocer, pues en este momento no existe una campaña, medio o estrategia clara que haya puesto en común el proceso seguido para la acreditación y, más aún, tampoco se ha socializado lo que ello significa en el actuar cotidiano; la segunda, y que también se impone como urgente contemplar, se refiere a la atención, ya no sólo de la comprensión del modelo, sino al aspecto más profundo de la construcción de una cultura, de un ser y un hacer apropiados por la comunidad...

Así, cuando en este estudio se propone la creación de un **Modelo Estratégico para Conservar la Acreditación**, se habla, más que de un esquema, de un punto de partida para la implementación de una campaña de aprehensión cultural; necesaria si se desea obtener la re-acreditación, no ya como un “requisito” (que sería lo mínimo), más bien como una manera de ser y hacer una actividad académica de calidad.

## SOCIALIZACIÓN, COMUNICACIÓN Y CULTURA

En primer término, se impone la necesidad de socializar la naturaleza, los propósitos y la dinámica del procedimiento realizado. Este procedimiento de acreditación no ha de ser visto como un fin inscrito en un documento o para inscribirse en un documento, sino como una actuación, una experiencia, una dinámica de interacción en la comunidad donde se sustenta. La **socialización** da un contexto o se refiere al contexto físico y simbólico, donde se va a actuar como sociedad, es decir, como grupo organizado, hacia un fin común.

En la síntesis aportada por el maestro Gutiérrez,<sup>5</sup> “socialización se puede entender como el proceso mediante el cual los recién nacidos, jóvenes o

<sup>2</sup> Recuperado el 7 de septiembre de 2010, de [http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO\\_BUS=3&LEMA=modelo](http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=modelo).

<sup>3</sup> *Ídem*.

<sup>4</sup> Recuperado el 7 de septiembre de 2010, de <http://www.virtual.una.edu.co/cursos/sedes/manizales/4060010/lecciones/Capitulo1/modelo.htm>.

principiantes, al inicio y a lo largo de su primeros años de vida o actuación, reciben cotidianamente de los mayores un trato afectivo, una comunicación constantes, enseñanzas básicas prácticas y cuidados de su integridad, lo cual les introducen a un mundo de significados que configuran una subjetividad que les permite identificarse como miembros de la comunidad que les acoge. En términos generales, la socialización es imprescindible para adquirir una cultura que compartir con los semejantes, integrarse a la historia colectiva y configurar una identidad en correspondencia al grupo que le rodea.”

En este caso, los aspectos donde ha de sucederse la socialización son los contextos-actos pedagógico, normativo, administrativo y procedimental; y el proceso de socialización, para fines de nuestro planteamiento, se entiende como un “discurso” que se dirige en una dirección, de los “mayores” a los “menores”; esto es, promovido desde quienes, al momento, poseen la información hacia quienes debemos ser socializados en ella... No se tome esta “unidireccionalidad”, sin embargo, como un absoluto, sino como una delimitación categórica, para indicar una suerte de “diagrama de flujo” que dirija a nuestro modelo; pues el primer paso es “dar a conocer” el proceso y las implicaciones, pasadas, presentes y futuras, que éste tiene para nuestro contexto.

A este primer elemento de socialización, sigue, y a él se eslabona, el de **comunicación**. Para fines de la discusión, se afina aquí la diferencia que se establece entre socialización y comunicación, indicando que la primera se refiere al procesamiento de la información para compartirla con un colectivo y socializarlo, es decir, “organizarlo”, en torno a un fin o imagen que lo identifique, colocando en común una serie de nomenclaturas, situaciones, naturaleza, modos o finalidades; mientras que el proceso de comunicación implica, no sólo ésta puesta en común, sino su debate, la promoción de canales y momentos para el diálogo común en torno a los símbolos o imágenes colectivas... Así, el elemento de comunicación estaría contemplando las estrategias que sirven a la socialización, los modos y los medios motivados para dar continuidad a la apropiación de ella en una dinámica de integración y participación multidireccional.

Así, la comunicación da el *qué hacer* dentro de ese contexto o marco de acción; es la que permite ponerse

de acuerdo en el cómo... Permite involucramos en la dimensión “didáctica”, en un diálogo entre los actores, es decir, entre quienes tienen que llevar a cabo la acción, los lineamientos establecidos. En este acto comunicativo se implica una interpretación del discurso socializador; y esta interpretación la hace la gente, pero ya no en abstracto, como en el momento anterior, sino de facto, de hecho; esto es: en el *acto*, en el *auto*, en ella misma, en sí...

El tercer momento o componente clave se refiere a la ejecución de la acción dialogada, acordada; es decir, la construcción de la **cultura**... Ésta, por supuesto, incluye a los otros dos momentos o contenidos, pero también se propone como el foco hacia donde se dirige el modelo: una vez puesto en común y valorado un contexto o marco, luego que se ha discutido y acordado para su acción, toca el momento de llevarlo a cabo: la cultura, y quienes la construyen, es lo que se hace para un fin colectivo... La acción es la cultura. Porque incluso un pensamiento ha de ponerse en común para que sea parte de una cultura... Por tanto, este acto culto, esta acción cultural, es la cultura de la autoevaluación: sólo mirándose se puede reconocer la calidad propia; es en la cultura donde se puede saber quién se es, cuál la naturaleza propia y cuáles son los propósitos e ideales, las razones de ser.

La autoevaluación es un proceso en el que los interesados –profesores, directivos y alumnos– formulan opiniones valorativas sobre la adecuación y la efectividad de su propio conocimiento, actuación, principios o consecuencias, con el fin de mejorarse a sí mismos... (son los interesados) quienes recogen, interpretan y valoran la información relacionada con su práctica personal... quienes enmarcan criterios y estándares para valorar sus principios, conocimientos, destrezas y eficacia... quienes deciden el tipo de actividad que debe llevarse a cabo. (Airasian y Gullickson, 1998:27, citados por Rodríguez, Zúñiga y Arnaez, 200, p. 5).

<sup>5</sup> Entrevistas con especialistas. Técnica de investigación implementada en febrero de 2010. Entrevista con Quetzalcóatl Gutiérrez Granados. Licenciado en Sociología por la UAM Xochimilco y Maestro en Ciencias de la Educación por la Universidad Autónoma de Querétaro.

Así, al percibir a los actores mismos, no como abstracción, sino en la dimensión de sus posibilidades de identificación y actuación respecto del “Modelo Genérico”, la socialización y la comunicación aportarían la cartografía y los faros que darían mayor certeza para zarpar rumbo a una verídica *Cultura de la Autoevaluación en Acción*, al permitir al Programa dimensionar la naturaleza propiamente humana implicada en el proceso mismo.

Para resumir las reflexiones en torno a estos conceptos, se rescata que la construcción de la cultura que rodea al grupo es el resultado de un proceso histórico, el cual implica relaciones con varios elementos culturales preexistentes y la asimilación de éstos. La identidad conduce al sujeto a la transformación de su cultura, porque se involucran actuaciones. La identidad es un proceso significativo de signos, imágenes y símbolos de comunicación con el otro y los otros, que hace diferentes a los propios sujetos, en el cual se cimienta la historia común que define su identidad propia. Sin duda, es por la influencia de la memoria colectiva y la histórica que los individuos conservan un conjunto de valores culturales identitarios, los cuales refrendan, sustentan y estructuran la propia identidad.

## CONDICIONES DEL PROGRAMA DE INGENIERÍA EN AUTOMATIZACIÓN

### Antecedentes

¿Serán las condiciones del Programa las idóneas para conservar la acreditación? Esta pregunta es parte esencial de la interrogante donde se asientan estas reflexiones, por lo cual compete ahora presentar el panorama donde se desenvuelve el caso.

En este sentido, el análisis de la situación actual que priva en el Programa de Ingeniería en Automatización de la UAQ, a través de una primera fase configurada sobre la observación directa, permite sintetizar estas condiciones como un punto de partida obligado, pues este aspecto se presenta tanto como la configuración de los antecedentes que sustentan la problemática estudiada, como porque esta vista general, y su respectivo análisis, son los elementos que posibilitarían, en su momento, la confección de la propuesta de modelo; y así mismo porque esta primera fotografía de conjunto permite esta-

blecer los argumentos base que sustentan la propuesta de estas ideas.

Así pues, el primer momento relevante, respecto de la historia del proceso de acreditación que el programa ha seguido (y se ha de considerar que aún sigue), se remonta al instante cuando la Facultad de Ingeniería de la UAQ alcanza el Nivel 1 de los CIEES;<sup>6</sup> sobre esta experiencia, la Facultad considera que el Programa de Ingeniería en Automatización se encuentra en condiciones para acreditarse; y entonces se hace la recomendación para dar comienzo a los trámites para contactar al organismo acreditador, en este caso, el CACEI.

La Facultad procede a realizar los trámites administrativos, y enseguida se designa a un grupo de maestros para formar el Comité para la Acreditación; sin embargo, y aquí topamos con un primer bache o vacío en la ruta metodológica de este proceso, no se elabora ningún documento sobre la naturaleza, las funciones y las atribuciones de este comité; la información se maneja sólo de modo oral, por lo cual se carece de documentación que dé cuenta de este procedimiento primigenio, por tanto esencial, cimentador de la consolidación de la acreditación institucional. Se trata de información vital, si se piensa en la renovación, pues como universitarios se conoce la trascendencia que cumple la revisión histórica de los momentos que dan pie a la situación actual del contexto o cultura (y se habla claramente de un proceso de auto-evaluación), si los actores o depositarios de dicha cultura tienen un deseo legítimo de modificar su realidad con miras a un bien común.

Con todo, se consiguió dar cumplimiento cabal a los requisitos solicitados por la instancia evaluadora, y se logró acreditar el Programa de Ingeniería en Automatización... No es sólo justo, sino indispensable para fines de esta justificación del problema analizado, subrayar este logro obtenido por la Facultad y el Programa cuestionados aquí, pues, en principio, el mismo análisis histórico requerido, y al cual se pretende aportar este primer documento, confirma que la colectividad es capaz de alcanzar un éxito común si se lo propone; esta observación resulta crucial como un punto a favor donde anclar los posibles elementos específicos de

<sup>6</sup> CIEES: Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior.

configuración de un modelo que tiende a la consolidación cultural del Programa (y quizá de la Facultad misma, si se permite la perspectiva): en la construcción de un espíritu activo, comprometido, dueño de sí y de sus fines y procesos (un “espíritu de la calidad”), se impone la existencia de un elemento integrador, pero no en los sentidos administrativo, educativo ni reglamentario, sino que, al emplear la metáfora del “espíritu”, se hace referencia al eje significativo o de valor sobre el cual gira la acción cultural; una suerte de gravedad esencial que atrae a los cuerpos hacia su centro y les coloca los pies en una tierra común; este centro gravitacional, referido a la consolidación cultural que el modelo pretendería apoyar, perfectamente halla su simbolismo en este logro, en este primer momento de gestación exitoso, del cual se debería sentir pleno orgullo y satisfacción, pues es de la Facultad, de su gente.

Sin embargo, una vez que el Programa consiguió la acreditación, no se llevó a cabo campaña alguna para notificar el suceso a la comunidad; no se pegaron carteles ni anuncios, no hubo circulares, ninguna junta fue convocada, ni mucho menos se realizó un festejo; el acontecimiento pasó desapercibido para la comunidad; en buena medida, quizá, motivada esta carencia por el hecho de que la aprobación ocurre cuando nos hallábamos a finales del semestre escolar y, de manera ordinaria, no se tienen contempladas reuniones de maestros para esas fechas; pero no se deja de subrayar la importancia del acontecimiento como un momento “extraordinario”, que sin embargo representa el instante cuando se consolida la pretensión (o la pretensión que se estipula tener al postularse para la acreditación) de transformar la implicación del suceso en una actividad ordinaria, es decir, de pertenecer a una cultura de la calidad o a una cultura de calidad (siempre según los parámetros que, implícita y explícitamente, se aceptan como referencias a seguir, pactados por el modelo genérico del que se habla atrás).

Así que el anuncio de que el Programa de Ingeniería en Automatización se había acreditado se realizó al inicio del nuevo semestre escolar, por medio de una junta general de maestros, donde nuevamente se informó sólo de manera oral; y para el resto de la colectividad, se

colgó una lona en uno de los edificios. La otra medida de difusión que se implementó, fue enmarcar el documento oficial de la acreditación para presentarlo sobre una de las paredes de la Dirección.

En los años siguientes, del 2007 al momento, las autoridades han promovido una serie de cambios: modificaciones en el Plan de Estudios relativas a la disminución del límite de materias que está permitido reprobar, reforzamiento del idioma inglés, entre otras; formalización del Programa de Tutorías para estudiantes; aumento del número de becas estudiantiles, así como exigencia y realización de un mayor número de investigaciones (ésta misma es parte de las transformaciones); por citar algunos de estos cambios encaminados a la mejora de la calidad de la enseñanza, los estudiantes y los maestros.

De un vistazo se reconoce que los tópicos suscritos a las modificaciones citadas resultan del todo relevantes frente a la naturaleza y los desafíos de la calidad educativa universitaria; pero debemos insistir en que, junto al esfuerzo de implementación, se impone activar los mecanismos que den cuenta común de procesos que son, o han de ser, comunes. Para poner al amable lector en referencia específica, se expone la circunstancia de que se ha tenido que recurrir a la observación directa, a la entrevista y a la memoria personal para documentar buena parte de la información aquí consignada; y aunque posiblemente exista información en actas de Consejo relativa al asunto que aquí se trata, la realidad es que un buen número de los docentes desconoce y no participa, la mayoría por su carga laboral y, más allá de esto, no se existe un medio idóneo que “baje” la información hacia la comunidad...

Estos esfuerzos y cambios se “van sabiendo”, pues se carece de una fuente de referencia formal; no se han recibido folletos, manuales ni capacitación; tampoco se han dado a conocer los criterios ni las metodologías donde se sustentan los movimientos realizados; y ninguno tiene claro cuál es la ruta crítica que estamos siguiendo... Circunstancias que en ningún lado serían aceptadas como modelación estratégica, pues la tripulación no ha visto el mapa, se desconoce la cartografía básica que va llevando la nave hacia su puerto; es más, sólo por rumores se tiene referencia del destino al cual

nos dirigimos... ¿Cómo sabrá el vigía cuáles son esas tierras que se divisan a lo lejos? ¿Cómo orientará el timonel la ruta a seguir? ¿Cómo evitar preguntarse si acaso se navega a la deriva?

## CONTEXTO ACTUAL

Al momento, la actividad cotidiana en el interior del Programa, al menos la docente, continúa sucediendo de modo “normal”; cada quien se halla enfocado en su propio trabajo, que no es poco; atareada la Facultad también en la coordinación del resto de las carreras. Se percibe en el ambiente una actividad afanosa y ardua, en pos del cumplimiento de las antiguas y las nuevas exigencias, sobre las cuáles, éstas últimas, la comunidad no termina de comprender su finalidad.

En el panorama que las lentes de las categorías de análisis permiten enfocar (argumentadas en el apartado socialización, comunicación y cultura), se observa que la estrategia que se ha seguido en el Programa para verificar la acreditación, presenta vacíos. El más evidente, y quizá también el más básico (el esencial), es la carencia de un registro, de una documentación del proceso que se vivió;<sup>7</sup> y se piensa que un modelo estratégico, como mínimo, debe consignarse, debe documentarse, para preservar, difundir y aprender de la memoria, del acto que ha llevado por primera vez al éxito común; debe consignarse en algún medio que permita su difusión, su consulta, su análisis, su discusión... No existe, pues, ningún documento interno, propio (apropiado) y expuesto al colectivo, al cual se pueda referir para verificar la actuación (de nuevo se toca el punto de la auto-evaluación); se carece de la evidencia básica sobre la existencia del modelo genérico seguido para la acreditación.

Cuando se planteó el protocolo de esta investigación, se pensó que las condiciones acarreadas por la acreditación implicarían la observación de estrategias relacionadas “capacitación” —en particular, pensando en las condiciones futuras que debiéramos ir sustentando para renovar la acreditación en el 2012—; pero al adentrarse en la temática, se descubrió que en el fondo se halla la percepción común de que con reunir la información solicitada por la instancia acreditadora es suficiente (y suficiente parece un criterio ajeno a la calidad); y, por desgracia, esta interiorización colectiva se halla al mo-

mento reflejada en la actuación de la comunidad, pues el hecho es que sólo se verifica que exista la evidencia, y se olvida, ni siquiera se verifica, sino de propiciar el acto que, ahora sí, verificaría la existencia de una cultura y el conocimiento de cuál es su calidad.

## CONCLUSIONES

Además de haber cubierto las categorías de análisis donde el CACEI conjunta las características estandarizadas que promueve, el Programa de Ingeniería en Automatización ha recibido una serie de recomendaciones para conservar la acreditación hacia el 2012; particularmente en las categorías, relativas a requisitos mínimos, de Vinculación (elaborar una normatividad para la vinculación del Programa con los sectores externos), Eficiencia de Titulación (reforzar las acciones para la titulación de los egresados con el fin de aumentar la eficiencia en este rubro) y Seguimiento de Egresados (tomar las medidas pertinentes que logren hacer más eficaz el seguimiento de egresados que actualmente se realizan); además, en cuanto a los requisitos complementarios, se hace al Programa una recomendación en cuanto a la Participación Externa (formalizar y sistematizar las participaciones del sector externo en la planeación del programa)... Y aunque se han establecido algunas medidas sobre los primeros, este último señalamiento otorga una pauta clara de la necesidad intrínseca de formalizar y sistematizar también la participación interna, para consolidar los requisitos mínimos recomendados para su implementación o mejora, como aquellos que se suponen dominados.

A poco tiempo de que suceda la nueva evaluación para sustentar la conservación de la acreditación del CACEI, el Programa se enfrenta con la carencia de una estrategia propia para emular y mejorar el procedimiento; más aún, el anterior no ha sido consolidado en términos de los componentes de “culturización” referidos en el cuerpo de este escrito.

El análisis realizado al momento pone en evidencia

<sup>7</sup> De hecho, este trabajo constituye el primer referente documentado, de corte formal, que se arriesga de modo interno en nuestro Programa, con intención de colocarse a consideración de la comunidad como un sencillo aporte para nuestra memoria cultural.

el requerimiento de concretar una acción formal, documentada y socializada, la cual favorezca y simplifique, en principio, la recopilación de los documentos que el proceso de re-acreditación implica; por ello se considera que es urgente dar a conocer, tanto a alumnos, maestros y personal administrativo, como a padres de familia y otros públicos relacionados con el Programa, en qué consiste el proceso, cuál es su finalidad y qué se necesita para conservar la acreditación.

Enseguida, las indagaciones muestran la justificación y la oportunidad que subyacen a la propuesta de construir un modelo estratégico de actuación en torno a los significados de la cultura de calidad que se propone como objeto último para una propuesta como la que sustenta el CACEI para el Programa; y que, como comunidad educativa de nivel superior, se ha expresado como una convicción o un propósito de ser y, por tanto, de actuar.

La búsqueda de la estructura y los elementos propios para un modelo de la naturaleza que se propone aquí, son justamente los buscados por nuestro estudio. Y aunque al inicio se pensó que el modelo correspondería esencialmente a estrategias de capacitación, las circunstancias analizadas han indicado la pertinencia de establecer consideraciones más profundas para la consolidación de los procesos a los cuales se ha comprometido el Programa con su búsqueda de acreditación.

El modelo estratégico de actuación que se propone, ha de contemplar un principio de actuación humana, al cual precede un conocimiento más preciso sobre los lineamientos que están guiando estas interacciones humanas. La investigación devela que el esfuerzo ha de orientarse hacia la consolidación de una cultura de y en la calidad, lo cual ha obligado a ampliar la discusión original, y por tanto la propuesta teórica que se estructura en nuestro estudio.

De este modo, el modelo estratégico de actuación ha de conllevar la contemplación de una serie de actos comunitarios estratégicos: la elaboración de folletos informativo-educativos para la comunidad en general, así como manuales sintéticos para guiar la práctica en las áreas y actividades esenciales; la implementación de campañas de identidad y motivación comunitaria continuas, así como de socialización y actualización de las acciones se realizan realizando y van a realizarse;

el diseño de un programa estratégico de capacitación y asesoramiento continuo; la revisión de las cargas de trabajo, en términos de la distribución y la discriminación de actividades, para evitar sobrecargas y lograr un trabajo eficiente, orientado hacia las nuevas condición y finalidad comunes; y una base de datos propia que permita dinamismo en la documentación continua de los procesos, así como en la generación de información oportuna para los fines universitarios... Por citar las acciones el estudio ha permitido reconocer como relevantes para dar sustentabilidad a la acreditación.

En síntesis, el modelo estratégico que aquí se argumenta, supondría la proposición, la verificación y la consolidación de una cultura sustentada en la socialización y la comunicación como ejes para la consecución de los lineamientos propuestos por el CACEI como criterios referenciales de la calidad educativa de las ingenierías de nivel superior: la cultura de la autoevaluación.

La cultura de la autoevaluación, sustentada desde los ejes de la socialización y la comunicación, refiere, pues, a la dimensión humana que es necesario reposicionar y reorientar de cara a los retos actuales de nuestras universidades, si atendemos a la definición acuñada por Juan Bautista Arrien:

[La calidad en educación] es un concepto complejo, que se construye respecto de múltiples y diversas referencias. Es un concepto rico, incluso, en permanente evolución, convergente y ascendente tras un ideal de una gran fuerza de atracción. La calidad de la educación es una especie de utopía y de aproximaciones sucesivas" (Citado por Tünnermann, 2005, p. 2).<sup>8</sup>

Y el mismo autor evidencia el componente de la acción humana y lleva a buscar la respuesta sobre dónde hallar la calidad en educación en la proclama de la Declaración Mundial sobre Educación para Todos:

La calidad de la educación se hace realidad en los aprendizajes cualitativamente relevantes. La calidad no está en lo que se enseña sino en lo que se aprende, por lo que en la práctica dicha calidad está cada vez más centrada en el propio

<sup>8</sup>Recuperado el 20 de agosto de 2010, de <http://www.slideshare.net/salomeceli/calidad-de-la-educación-superior>.

<sup>9</sup> *Ídem*.

sujeto educativo (Jomtien, 1990, p. 5).<sup>9</sup>

Así, las reflexiones de estos documentos coinciden con la propuesta de modelo de actuación aquí esbozada al señalar que la calidad, más que un término (algo terminado, acabado, recludo en un papel), es una disposición de ánimo de las personas que interactúan en la comunidad de referencia, es una concepción continua (algo que se concibe cada día, un concepto cotidiano); una actuación que se construye en la apreciación del “nosotros mismos”, de las personas que, como comunidad activa, son los únicos capaces de crear, compartir, modificar y mejorar con vías al bienestar humano colectivo.

## REFERENCIAS

- Aranda Gutiérrez, Heriberto. (2006). Experiencias en la gestión hacia la calidad total. Un estudio de caso de la Facultad de Zootecnia de la Universidad Autónoma de Chihuahua. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 8 (2). Recuperado el 15 febrero 2009. Disponible en: <http://redie.uabc.mx/vol8no2/contenido-aranda.html>
- Boville Luca de Tena, Belén, Argüello Sosa, Nohemí y Reyes Castro, Noemí Guadalupe. (2006). La acreditación como proceso dinamizador hacia la calidad. *Revista Electrónica Actualidades Investigativas en Educación*. (ISSN: 1409-4703) Vol. 6 (Número 1). Recuperado el 20 Mayo de 2008. Disponible en: <http://revista.inie.ucr.ac.cr/articulos/1-2006/archivos/acreditacion.pdf>.
- Consejo de Acreditación de la Enseñanza de la Ingeniería, A.C. (CA-CEI). (1998). *Manual del CA-CEI*, México.
- Consejo para la Acreditación de la Educación Superior, A.C. (COPAES). *Marco General para los Procesos de Acreditación de Programas Académicos de Nivel Superior*. México. Recuperado el 21 de febrero de 2010. Disponible en: [http://www.copaes.org.mx/home/docs/docs\\_acred/3\\_Marco\\_general.pdf](http://www.copaes.org.mx/home/docs/docs_acred/3_Marco_general.pdf).
- González López, Ignacio. Propuestas de Evaluación Institucional Universitaria en el Ámbito Internacional, Universidad de Córdoba. *Revista Iberoamericana de Educación* (ISSN: 1681-5653). Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI) España. Recuperado el 24 de agosto de 2010. Disponible en: <http://www.rieoei.org/deloslectores/358Gonzalez.pdf>.
- Gutiérrez Granados, Alejandro Quetzalcóatl. (2010). Licenciado en Sociología por la UAM Xochimilco y Maestro en Ciencias de la Educación por la Universidad Autónoma de Querétaro. *Entrevistas con especialistas*. Técnica de investigación implementada en febrero de 2010.
- Margiotta, Edgardo Daniel. Desafíos para la Educación frente a las Necesidades del Desarrollo con Equidad en América Latina. *Revista Iberoamericana de Educación (Número 9. Reforma de la Educación Secundaria)*. Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI). Argentina. Recuperado el 24 de agosto de 2010. Disponible en: <http://www.rieoei.org/oeivirt/rie09a06.htm>
- Michavila, Francesc. (2005). *Cinco Ideas Innovadoras para la Europeización de la Educación Superior*. UOC. Revista Universidad y Sociedad del Conocimiento. Volumen 2 (Número 1). Madrid. Recuperado el 28 de agosto de 2010. Disponible en: <http://www.uoc.edu/rusc/dt/esp/michavila0405.html>
- Observatorio Ciudadano de la Educación (OCE). (2003). *Comunicado 111. Calidad y Evaluación*, México.
- Real Academia Española. (RAE). (2007). *Diccionario de la Lengua Española* (22ª ed). Recuperado el 7 de septiembre de 2010. Disponible en: [http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO\\_BUS=3&LEMA=modelo](http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=modelo).
- Rodríguez Guerrero, Ulises; Zúñiga Vega, Claudia; Amáez Serrano, Elizabeth. (2008). Factores que contribuyen con el éxito en los procesos de autoevaluación con miras a la acreditación. Experiencia del Instituto Tecnológico de Costa Rica. *Actualidades Investigativas en Educación*. Volumen 8. (Número 1): 1-19. Revista electrónica publicada por el Instituto de Investigación en Educación de la Universidad de Costa Rica. Recuperado el 3 de septiembre de 2010. Disponible en: <http://revista.inie.ucr.ac.cr/articulos/1-2008/archivos/factores.pdf>.
- Rubio Oca, Julio (2006). *La Política Educativa y la Educación Superior en México. 1995-2006: Un Balance*. Fondo de Cultura Económica, Secretaría de Educación Pública. Recuperado el 4 de noviembre de 2009. Disponible en: <http://ses2.sep.gob.mx/aye/ocde/pees/pees.pdf>.
- Secretaría de Educación Pública (SEP). (2001). *Programa Nacional de Educación 2001-2006*. México. Recuperado el 20 de agosto 2008. Disponible en <http://www.sep.gob.mx/wb2/seo/sep>
- Trujillo, Horacio. (2001). La Nueva Temática del Desarrollo y los Desafíos del Sistema de Educación Superior: Acerca de la Cooperación entre América Latina y el Caribe y la Unión Europea. *OEI-Revista Iberoamericana de Educación*. Ministerio de Educación de El Salvador. Recuperado el 15 de abril de 2010. Disponible en: <http://www.rieoei.org/deloslectores/209Trujillo.PDF>.
- Tünnermann Berheim, Carlos (2005). Calidad, evaluación institucional, acreditación y sistemas nacionales de acreditación. Instituto Latinoamericano de Educación para el Desarrollo. Nicaragua. Recuperado el 20 de agosto de 2010. Disponible en: <http://www.slideshare.net/salomeceli/calidad-de-la-educacion-superior>
- Universidad Nacional de Colombia, Sede Manizales. Vicerrectoría General. Dirección Nacional de Servicios Académicos Virtuales. *Definición de modelo*. Recuperado el 7 de septiembre de 2010. Disponible en: <http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/sedes/manizales/4060010/lecciones/Capitulo1/modelo.htm>

## SEMBLANZA DE AUTOR

María Alejandra Portilla Garavito es Maestra en Administración con Área de Especialidad en Mercadotecnia y Licenciada en Contaduría Pública, ambas por la UAQ (Querétaro, México). Ejerce su docencia en la Facultad de Ingeniería de la UAQ.