PERCEPCIÓN DEL MODELO DE ACREDITACIÓN POR ALTA CALIDAD DE PROGRAMAS UNIVERSITARIOS EN COLOMBIA. REPORTE PRELIMINAR DE INVESTIGACIÓN

Adriana Patricia Uribe Uran
Investigadora en el Programa de Administración de Empresas, Universidad Simón Bolívar

Resumen

El artículo aborda la percepción del modelo de acreditación por alta calidad de programas universitarios en Colombia por parte de dos grupos de actores relacionados. Para su desarrollo se asume a las universidades como organizaciones y se parte de que la acreditación es un fenómeno de cambio organizacional sujeto de ser analizado; se trabaja bajo el supuesto de que existe una percepción negativa del actual modelo de acreditación por alta calidad establecido en Colombia, debido a que este mide la calidad desde una metodología cuantitativa y descontextualizada. Para el desarrollo de la investigación se acudió a la metodología cualitativa por considerar que esta permite un diseño más flexible para el análisis e interpretación del tema de estudio y a los métodos fenomenológico y hermenéutico por su validez para ayudar en la objetividad y comprensión del fenómeno investigado.

Palabras clave: organizaciones, modelo, acreditación, percepción, actores, organismos certificadores, autoevaluación, calidad de un programa académico.

Abstract

The article discusses the perception of the accreditation model for high quality in university programs in Colombia. For its development is assumed to universities as an organization is and part of that accreditation is a phenomenon of organizational change subject to be analyzed; also it is assumed that there is a negative perception of the current accreditation model implemented by high quality Colombia, because this measures the quality from a predominantly quantitative methodology, decontextualized, that does not give rise to analyze other considerations that could well represent central aspects in achieving high quality conditions. For the development of the research turned to the qualitative methodology as more appropriate for the analysis and interpretation of the subject of study and phenomenological and hermeneutical methods for validity to aid in objectivity and understanding of the phenomenon under investigation.

Keywords: *organizations, model, accreditation, perception, actors, certifying agencies, self-quality, academic program.*

Introducción

La obtención de acreditaciones por alta calidad en el marco de procesos de educación superior se ha convertido, como consecuencia de las decisiones del mercado, en uno de los factores de competitividad más importantes para las universidades y sus programas académicos, y en uno de los criterios de decisión y preferencias de su público objetivo; estas surgen como un desafío que pretende dar respuesta a las expectativas de formación que tiene la sociedad.

Los procesos de acreditación por alta calidad de universidades y programas académicos, han sido inspirados en los modelos aplicados en las empresas privadas, y contemplan la medición de una serie de estándares, características e indicadores, de cuyos resultados depende su obtención, pero que generan interrogantes acerca de si la calidad en un proceso educativo es susceptible de ser medida a través esquemas similares a los que se aplican en una empresa productiva.

Las anteriores razones, motivaron la investigación que origina este artículo; en el se presentan resultados parciales sobre las percepciones encontradas en dos grupos de actores que tienen relación directa con procesos de acreditación por alta calidad de programas académicos en universidades colombianas. Los siguientes son los interrogantes de investigación:

- ¿Cuál es la percepción del modelo de acreditación por alta calidad de programas académicos universitarios colombianos, por parte de directivos y pares académicos?
- ¿Qué factores no fueron incluidos en el actual modelo y podrían incidir en el logro de la calidad?

En la estructuración del marco teórico fueron examinadas las diferentes conceptualizaciones sobre organización, estrategia y cambio a fin de establecer la relación entre las universidades y algunas teorías organizacionales. En este contexto fueron revisadas la teoría de las anarquías organizadas y la de los sistemas flojamente acoplados como referentes teóricos de formas organizacionales que se pueden asimilar a una universidad.

De igual forma, se estudió la percepción, como fenómeno social y antropológico, que puede ser utilizada como herramienta de análisis de fenómenos organizacionales como el de la acreditación para entenderlos a través de sus actores.

En el artículo se presentan resultados parciales de la investigación a través de las percepciones de dos grupos: directivos y pares académicos con quienes se tuvo contacto directo mediante la técnica de la entrevista estructurada; sus respuestas han sido consideradas como juicios de expertos y han permitido obtener conclusiones preliminares que han hecho posible determinar la percepción del fenómeno con base en su experiencia y conocimiento del mismo.

Método

El paradigma bajo el cual está concebida la investigación es el cualitativo; se entiende como metodología cualitativa:

> El conjunto de prácticas interpretativas que hacen al mundo visible, lo transforman y lo convierten en una serie de representaciones en forma de observaciones, anotaciones, grabaciones y documentos; es naturalista, porque estudia los objetos y los seres vivos en sus contextos naturales e interpretativo pues intenta encontrar sentido a los fenómenos en términos de significados que las personas les otorguen (Hernández *et al*., 2008: 9).

Se atiende a los postulados de Zemelman (1998), quién afirma que el paradigma cualitativo permite que el diseño de la investigación sea flexible y da la posibilidad de que el problema de investigación se reformule en razón de las circunstancias; de igual forma este paradigma logra su flexibilidad al moverse entre los eventos y su interpretación, siguiendo a Hernández, Fernández y Baptista (2003).

Teóricos como Taylor y Bogdan (1987), afirman que la metodología cualitativa se refiere a la investigación que produce datos descriptivos, a las propias palabras de las personas, habladas o escritas y a la conductas observables; es un modo de encarar el mundo empírico; no obstante, para estos autores ambos enfoques, cualitativo y cuantitati-

vo, aspiran a la construcción de un conocimiento científico válido. Otros investigadores asumen que esta metodología hace observaciones holistas de un contexto total cuando la acción social ocurre y emplea la inducción y la deducción para analizar los datos, Gall y Borg (2003).

Los referentes metodológicos anteriores permiten asumir que el conocimiento de la percepción sobre un proceso de acreditación por alta calidad puede ser abordado bajo este paradigma haciendo posible, entender, describir, interpretar y analizar los contextos y personajes que intervienen en la acreditación de un programa académico universitario.

Como métodos de investigación han sido considerados: el fenomenológico y el hermenéutico. El primero nace del deseo de indagar y comunicar la realidad que parte de un fenómeno como el de la acreditación y el segundo se encarga de estudiarlo e interpretarlo.

El método fenomenológico, según Husserl (1995), se basa en examinar contenidos a través de la conciencia y en determinar si estos son reales, ideales e imaginarios. Para De castro (2005), la fenomenología no presupone nada, ni el sentido común, ni el mundo natural, ni las proposiciones científicas; se coloca antes de cualquier creencia y de todo juicio para explorar simplemente lo dado.

Las críticas que se pueden emitir bajo este método son objetivas puesto que el método en sí pretende una fidelidad a lo dado; aspira al conocimiento estricto de un fenómeno tal y como ésta se muestra, permite comprender como se da la experiencia vivencial de la acreditación por calidad de un programa y comprender el proceso de acreditación en sí mismo.

Se considera también la utilización del método hermenéutico en razón a que permite la comprensión y se constituye en el modo de ser y de estar, permitiendo reflexiones y haciendo posibles la interpretación de textos; el método hermenéutico posibilita y considera el diálogo permanente con varias disciplinas de las cuales se enriquece para crear un trabajo interdisciplinario de interpretación y comprensión (Ferraris, 2000); otros como Neuendorf (2002), afirman que este método pretende explicar las relaciones existentes entre un hecho y el contexto en el cual acontece.

Ha sido utilizada para el desarrollo del trabajo la técnica de la entrevista semiestructurada por ser según Benney y Hughes (1970), "la herramienta de excavar" favorita de los sociólogos, para adquirir conocimientos sobre la vida y permitir echar mano de relatos verbales por parte de los personajes entrevistados. Esta técnica, siguiendo a Besse (2000), por su carácter conversacional, no oprime a las personas participantes, generando un ámbito coloquial que facilita la comunicación entre quienes interactúan.

La revisión documental según Cázares (1990), fue otra técnica utilizada que permitió tener información relevante de fuentes confiables sobre el tema específico, sin tratar de aprobar u objetar alguna idea o postura; para Bonilla (2000), esta técnica es importante en la construcción de antecedentes y revisión de estudios anteriores.

En referencia a la muestra, la cual según Hernández Sampieri (2008), se refiere en un proceso cualitativo a un grupo de personas, eventos o sucesos sobre los cuales se habrán de recolectar datos sin que necesariamente sean representativos de un universo o población que se estudia. Bajo el criterio de una investigación cualitativa, según Denzin (2010), los informantes que conforman la muestra se consideran como invitados a participar y sus opiniones son valiosas.

En la investigación general, la muestra estuvo conformada por unidades de observación subdivididas en cinco grupos de individuos que, han sostenido relación directa con procesos: profesores, estudiantes, egresados y directivos de programas académicos, y pares académicos. Para efectos del presente artículo se presentan los resultados de acuerdo a la información obtenida por dos de estos grupos: directivos de programas académicos y pares académicos.

Marco teórico

Consideraciones sobre la organización

En el mundo de las organizaciones son amplias las definiciones y clasificaciones del término organización para Ferrell (2004), consiste en la acción y el efecto de articular, disponer y hacer operativos un conjunto de medios, factores o elementos para la consecución de un fin concreto.

Otras definiciones como la de Fernández (2007) la consideran una estructura social diseñada para lograr metas o leyes por medio de los organismos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo. Fernández Collado, (2002), la concibe como un sistema social complejo cuya dinámica depende no sólo de las aptitudes y valores de sus miembros sino de los procesos sociales internos y cambios culturales de su entorno.

En la investigación realizada se asume que la organización es una unidad social que se construye con la finalidad de alcanzar objetivos y utiliza herramientas como la planeación de actividades, para lograr maximizar sus objetivos minimizando esfuerzos.

Organización, estrategia y cambio

A partir de la búsqueda de la ventaja competitiva, las organizaciones aplican diferentes modelos de gestión tratando de alinear su plan estratégico, visión, valores, objetivos y metas con los procesos hacia los cuales dirigen su actividad empresarial en consonancia con sus objetivos estratégicos. Para Porter (1998), la estrategia empresarial, consiste en la búsqueda sistemática y deliberada de acciones que permitan y acentúen el desarrollo de la ventaja competitiva de una organización con el objetivo de hacerla crecer minimizando los efectos de la competencia.

Existe una gran variedad de opiniones sobre el concepto de estrategia; autores como Kaihan (2007), la consideran como el único camino que hace posible a una organización el generar valor y, por tanto requiere de la determinación de los objetivos empresariales y de los recursos para lograrlo.

En esta investigación se considera a la estrategia como el conjunto de habilidades y recursos con los cuales una organización hace frente a los desafíos que el medio externo le plantea para enfrentarlos de manera exitosa.

Las universidades como entes partícipes del mundo organizacional, deben diseñar sus estrategias teniendo en cuenta que el sector al que pertenecen, por sus particularidades y sus diferencias con el ámbito empresarial común, requieren de la combinación de elementos que deben tener en cuenta el componente académico sin descuidar aspectos como la sostenibilidad y el posicionamiento en el medio.

El cambio es, según Krieger (2001), el conjunto de variaciones de orden estructural que sufren las organizaciones y que se traducen en un nuevo comportamiento organizacional.

Según Fuslang y Sundbo (2005), los directivos emprendedores han sido considerados como constructores de sistemas y creadores de cambio; la reflexión originada por el cambio suele marcar la interpretación directiva de acontecimientos internos y externos a la organización, lo que da lugar a una percepción de la necesidad y determina la magnitud del cambio propuesto.

Las universidades en el marco de la teoría de la organización

Durante décadas, las universidades han sido consideradas como organizaciones al interior de las cuales se producen dinámicas similares a las de una empresa prestadora de servicios, en este caso, de generación de conocimientos; dentro de estas dinámicas son constantes los dilemas para abordar sus formas de gestión y conducirlas al logro de sus objetivos esenciales, tales como la distribución del poder, la definición de la participación de sus actores internos y externos, la definición de los procesos de toma de decisiones, todo ello enmarcado en unas determinadas formas de gobierno y estructuras de poder de la universidad.

Los estudios organizacionales, han tenido en la universidad un modelo particular de organización; los cambios en la teoría de la organización , sucedidos como resultado de diversas prácticas a lo largo del tiempo, han demostrado que se deben adoptar ciertas formas de gestión para enfrentar las exigencias del mercado; en las universidades, a diferencia de otras organizaciones, no han sido suficientes los cambios y transformaciones en sus niveles de gestión a pesar de que la expansión de las matrículas en toda Latinoamérica hablan sobre la necesidad en este sentido.

Las universidades como anarquías organizadas y sistemas flojamente acoplados

Tradicionalmente, los modelos de análisis organizacional se han basado en prototipos racionales de toma de decisiones que, en muchos casos, se convierten en visiones mecanicistas de las organizaciones. Desde la aparición del modelo burocrático de Weber (1978), las organizaciones fueron concebidas bajo la mirada de la racionalidad instrumental de medios y de fines. Las estructuras fueron diseñadas conforme a divisiones complejas del trabajo, reglas formales y escritas, estructuras jerárquicas basadas en la supervisión y el control y bajo formas de dominación implantadas por el poder directo de reglas; fines precisos, reglas claras, objetivos y metas, criterios de evaluación del desempeño y diagnósticos que direccionan el cambio, reducen la incertidumbre, programan procesos, presupuestan gastos e inversiones, asignan eficientemente los recursos, ordenan y coordinan actividades, etcétera, dando como resultado un fuerte acoplamiento de las actividades al interior de la organización.

Las anarquías organizadas

Algunos teóricos como Cohen y otros (1972) analizan una serie de características particulares de las universidades por las cuales éstas pueden ser consideradas bajo esta denominación, entre ellas, la ambigüedad en las preferencias y percepciones, fluida participación de sus miembros en la toma de decisiones, dificultad para conectar entradas y salidas de insumos en sus procesos internos, entre otras, las cuales se analizan de manera detallada a continuación.

Para Ibarra (2002), las universidades deben ser comprendidas como anarquías organizadas es decir como unidades que compiten en mercados asimétricos que escapan al control y, por tanto sus directivos deben reconsiderar el público e impacto geográfico de su formación y el papel estratégico de los poseedores de la información.

En directa relación con el concepto de universidad como anarquía organizada, lo está el concepto de universidad como sistema flojamente acoplado, según el cual para Kandel (2003), cada acontecimiento que sucede en la institución, conserva su identidad, separación física o lógica, no tiene permanencia, se puede diluir o tener carácter tácito y es independiente de otros elementos.

Según Solís y López (2011) algunas de las implicaciones que puede tener una organización catalogada como una anarquía organizada son, entre otras:

- *Fuerzas contradictorias y dualidad entre orden y desorden.* Las anarquías organizadas asumen que en las organizaciones, las fuerzas contradictorias conducen del equilibrio al desequilibrio. Hay fuerzas que tienden hacia la estabilidad como la planeación y el control, pero otras como la innovación y la experimentación, tienden hacia la inestabilidad.
- *Imposibilidad de predictibilidad y direccionalidad.* Bajo el nuevo paradigma de las anarquías organizadas la planeación a largo plazo es literalmente imposible, por lo tanto la evolución de la organización no puede predecirse; los cambios producen efectos impredecibles y comportamientos inesperados en el largo plazo.
- *Equilibrio y desequilibrio.* Tradicionalmente en el análisis organizacional el equilibrio es un estado deseado en el cual las fuerzas tienden a converger, y en donde los desequilibrios momentáneos son corregidos por una dinámica que invariablemente regresa al estado inicial; también ha sido empleado el concepto de ciclos para explicar fenómenos como ciclo de vida de un producto, de un sector, de una tendencia.

El modelo del cubo de basura como herramienta de toma de decisiones en una anarquía organizada

La toma de decisiones según Cohen y otros (1972), en organizaciones consideradas como anarquías organizadas, se dificulta por las preferencias poco claras, difíciles de definir y de observar de quienes las toman, lo cual genera situaciones de toma de decisiones imposibles de modelar según las teorías racionales; a partir de estas premisas se crea

el modelo llamado Bote de Basura —*Garbage Can Model*— como herramienta para modelar la toma de decisiones.

La estructura conceptual de este modelo se explica básicamente por las siguientes premisas formuladas por Cohen, March y Olsen en su libro *La toma de decisiones en la organización bajo el modelo del cubo de basura*:

> Los problemas son todo aquello que le preocupa a los miembros dentro y fuera de la organización, y por tanto cada aspecto requiere atención por parte del tomador de decisiones. Las soluciones son el producto de alguien y resuelven un problema específico; su naturaleza es ambigua puesto que sólo hay soluciones exactas para problemas bien definidos; muchas veces éstas pueden ser vistas como respuestas a problemas que no han sido planteados, por ello la solución es siempre parcial (Cohen *et al*., 1972).

De acuerdo a las premisas citadas, bajo este modelo, el criterio fundamental para seleccionar una alternativa de acción a ser ejecutada consiste en que al abordar una decisión la organización, más que evaluar alternativas de acción recurre a alternativas ya disponibles en la agenda organizacional.

Otros autores como J. Gómez-Pomar (2004), plantean que el modelo cubo de basura consiste en que las decisiones son el resultado de la interacción entre cuatro sucesos: problemas, soluciones, participantes y oportunidades de elegir y en consecuencia, sólo se toman decisiones cuando estos cuatro sucesos llegan a conectarse.

La percepción desde el contexto organizacional

Siendo la percepción el epicentro que permitirá conocer los criterios de pares y directivos académicos frente al fenómeno de la acreditación, es importante según lo planteado por Geerz (1996), asumirla como un hecho valido para estudiar fenómenos que se producen en las organizaciones argumentando que permite comprender la cultura interpretada como conjunto de mecanismos de control tales como reglas y nociones, que son patrones de conducta observables en toda empresa. Para Hunt, Tourish y Hargie (2000), las percepciones cognitivas y afectivas de las personas de las organizaciones para las cuales trabajan, influyen en sus comportamientos al interior de las mismas.

Los procesos de evaluación y su adecuación a estándares internacionales

En esta parte final del marco teórico se considera pertinente traer a colación algunos referentes de carácter internacional cuya idea central fue la evaluación de la calidad educativa, los cuales comenzaron a desarrollarse en la primera mitad del siglo XX en estados Unidos y que posteriormente fueron extendidos a otros sistemas educativos.

El Programa Internacional para la Evaluación de Estudiante (PISA) consiste en una prueba que mide la calidad de los estudiantes en su etapa de educación previa a la universidad considerada clave para tomar correctivos en la formación y para llevar a cabo discusiones publicas frente a los sistemas educativos. Liderado por la OCDE,[1] se encarga de la realización de pruebas estandarizadas a estudiantes de 15 años en el cual han participado países de Europa y América Latina. Esta prueba podría ser considerada como un preámbulo preparatorio hacia las acreditaciones por alta calidad universitaria ya que mide la calidad en la etapa previa o escolar. El PREPAL,[2] como proyecto regional de desarrollo educativo cuya finalidad es contribuir en la mejora de la calidad y equidad de la educación escolar es también un referente en estos procesos de acreditación. Ambas iniciativas materializan la importancia que tiene la medición de la calidad educativa con el fin de la mejora continua y monitoreo del progreso educativo.

Resultados

A continuación se presentan los resultados preliminares de la investigación, los cuales reflejan la percepción de dos de los grupos que han sido indagados: directivos de programas universitarios y pares académicos —a quienes les fue aplicada una entrevista semiestructurada que mide su percepción frente al proceso de acreditación por alta calidad del que fueron partícipes. En la segunda

fase de la investigación serán abordados otros de los grupos fuente de información como los estudiantes, los egresados y los docentes, los cuales complementaran estos resultados y harán posible poseer una visión más holística de la percepción del fenómeno.

La entrevista semiestructurada se convirtió en fuente de información, estuvo conformada por ocho preguntas de libre respuesta; su aplicación hizo posible un diálogo extenso y fluido con cada uno de los entrevistados, quienes en la conversación con el entrevistador lanzaron otros conceptos, criterios y comentarios que no están incluidos en el texto de la entrevista, sino que fueron generados en el marco del diálogo establecido, pudiendo participar con una total espontaneidad, sin límites estrictos en el tiempo, generándose un espacio de confianza en el que se tuvo libertad de expresar libremente los criterios. Las preguntas formuladas indagan básicamente la percepción, de acuerdo a los postulados de J. Besse (2000), en referencia a ocho aspectos relacionados con el modelo de acreditación por alta calidad, a saber:

- Generación de cambios positivos, palpables y visibles en el funcionamiento y resultados de un programa.
- Objetividad del modelo.
- Si los elementos o factores sobre los cuales se basa el modelo de acreditación son considerados necesarios, precisos y suficientes para determinar su calidad.
- Si la acreditación contribuye de manera efectiva en el mejoramiento de los procesos académicos, de investigación y de internacionalización.
- Si los sistemas de comunicación, gestión y dirección del programa académico fueron mejorados como consecuencia de la aplicación del modelo de acreditación por alta calidad.
- Si el modelo de acreditación por alta calidad experimentado permitió mejoras reales con respecto a la capacitación docente, enseñanza a estudiantes y, en general, a los procesos administrativos.
- Sobre qué elementos adicionarían o consideran que deberían ser eliminados con respecto al modelo de acreditación por alta calidad de programas actualmente aplicado en Colombia.
- Sobre su grado de compenetración y su conocimiento previo del proceso de acreditación de su programa académico.

Los resultados a continuación presentados sintetizan las respuestas de los pares académicos[3] y directivos de programas académicos que han sido sometidos al proceso de acreditación en universidades colombianas.

A la pregunta referente a si consideran que el proceso de acreditación por alta calidad de programas académicos en Colombia, establecido por el Consejo Nacional de Acreditación, genera cambios positivos, palpables y visibles en el funcionamiento y resultados de un programa académico.

La opinión generalizada de los directivos de programas académicos universitarios fue que desde el momento en que se toma la decisión institucional de someter un programa a proceso de autoevaluación con fines de acreditación de alta calidad, se perciben efectos positivos de cambio en la cultura, actitud, gestión e inversiones para mejorar las condiciones de funcionamiento de la universidad o programa. Los pares académicos opinan que existe una tendencia a decaer una vez que se surte el proceso, es decir, posterior a la visita de verificación que realizan los pares académicos, los cambios no son sostenidos, sino que se suele actuar de forma coyuntural, momentánea y poco continua lo cual puede convertirse en una falencia del proceso en sí. Los expertos dan a entender que los efectos que pueda generar el modelo son temporales y pasajeros, y realmente no garantizan una mejora continua en la calidad del programa.

La siguiente pregunta indaga sobre si se considera que el proceso de verificación actualmente establecido por las autoridades colombianas en materia de acreditación, permite medir de forma objetiva las condiciones de alta calidad de un programa académico.

Frente a este interrogante, los directivos académicos, opinan que el espectro de la educación superior en Colombia, a nivel de instituciones y programas académicos, opera en un mercado muy segmentado y fragmentado y debido a ello el proceso de medición y verificación de las condiciones de alta calidad de un programa académico, es referido a un estereotipo único de universidad

y presenta fallas de objetividad en los juicios, las cuales provienen de diferentes fuentes: unas procedimentales y técnicas y otras actitudinales, de agencia y de competencia de los sujetos activos y pasivos, internos y externos, comprometidos en la autoevaluación y la heteroevaluación con fines de acreditación de alta calidad.

Los pares académicos, por su parte consideran que el elemento relacionado con el juicio que debe emitir un grupo de pares académicos le genera subjetividad al proceso porque en ellos pueden jugar otros factores colaterales que inciden en su juicio mismo y en el informe que emiten y no necesariamente son coherentes con las condiciones de calidad del programa académico. De igual manera varios de los entrevistados mencionan factores como el escaso tiempo de verificación de las condiciones, las diferencias en las características de las organizaciones y programas visitados, la no contextualización de las organizaciones, disciplinas, programas y modalidades, y la caracterización de su público objetivo, estos, entre otras, son factores que hacen subjetivo el proceso y sus resultados.

La siguiente pregunta, indaga sobre si consideran que los factores y características establecidos actualmente para la verificación de la alta calidad de un programa académico son los necesarios, precisos y suficientes para determinar su calidad.

Los pares académicos consideran que los sucesivos cambios de la configuración de factores del modelo del consejo nacional de acreditación, ponen de manifiesto que la definición operacional de la "alta calidad académica" de los programas y las instituciones, mediante factores y características, está en función de las prescripciones varios organismos nacionales, como el mismo Consejo Nacional de Acreditación (CNA), y como el Consejo Nacional de Educación Superior (CESU), que ajustan periódicamente el modelo y sus factores a la luz de las políticas públicas nacionales e internacionales y según las interpretaciones de las demandas de la globalización. Los directivos académicos consideran que los factores y características establecidos son suficientes, incluso algunos piensan que son demasiados lo cual incide en el cansancio y en ocasiones la confusión al responder a tan múltiples interrogantes. Hay algunos que piensan que el modelo podría reducirse y ser más preciso a la hora de interrogar sobre la calidad.

Al indagar sobre si se considera que el modelo de acreditación por alta calidad experimentado contribuyó para que mejoraran de forma real los procesos académicos, de investigación y de internacionalización de un determinado programa académico, las respuestas de los directivos académicos giraron en torno a afirmar que hubo una mejora sustancial de los procesos académicos, de la investigación en sus diferentes modalidades y las prácticas de internacionalización. No obstante hubo una posición generalizada en torno a la necesidad de que el Estado ayudara en el financiamiento de la obtención de unas condiciones de calidad. Los pares académicos coinciden en que la calidad es una condición que representa un elevado costo económico para el cual no todas las universidades y programas están preparados ni poseen igualdad de condiciones, de allí que el proceso sea inequitativo porque se mide la calidad sin contextualizar la categoría de la universidad o programa; existen, a juicio de los expertos, universidades que reciben elevados ingresos por matrículas y otras que atienden a poblaciones de menores condiciones socioeconómicas y, por ende, reciben ingresos mínimos por concepto de matrículas. Es así como funciona el sistema en el país, pero el actual sistema de medición de la calidad no contextúaliza dichas situaciones, lo cual lo hace inequitativa.

El siguiente interrogante se refiere a si se considera que los sistemas de comunicación, gestión y dirección del programa académico que fue sometido al proceso de acreditación fueron mejorados como consecuencia del mismo.

Las respuestas frente a este interrogante, tanto de pares como de directivos académicos, coinciden en que los sistemas de comunicación, gestión y dirección de programas sometidos a procesos de autoevaluación con fines de acreditación, sufren procesos de mejoramiento al afrontar evaluaciones; puede que las mejoras no sean profundas y sostenidas, pero, en principio se intenta mejorarlos.

En relación con si se considera que el proceso de acreditación por alta calidad experimentado permitió mejoras reales con respecto a la capacitación docente, enseñanza a estudiantes y, en general, a los procesos administrativos, las respuestas de los pares académicos coinciden en su mayoría en que estimula y mejora las ofertas institucionales

de capacitación docente y los cambios de actitud de directivos frente a la necesidad de revisar los microcurrículos para establecer adecuadamente la formación por competencias.

Los directivos académicos consideran que, no obstante, aunque se pretenda identificar el proceso de autoevaluación como autorreferenciado y que da libertad para ponderar los factores, las características y los indicadores, las taxonomías de los mismos corresponden a un prototipo o ideal institucional predefinido, correlacionado con las instituciones de "élite" bajo el supuesto de perfecta movilidad social, desconociendo que el modelo de desarrollo desigual de las regiones de Colombia es determinante y se ve reflejado en las características de sus universidades, oficiales y privadas que responden a las condiciones socioeconómicas y culturales de la población; los expertos opinan que el modelo debería posibilitar un sistema diferenciado de reconocimiento de grados progresivos de calidad, tal como el que opera en los mercados financieros.

En referencia con qué elementos se deberían adicionar o deberían ser eliminados con respecto al proceso de acreditación por alta calidad de programas actualmente aplicado en Colombia, los directivos académicos opinan que los pares académicos son un elemento que le da inmensa subjetividad al proceso y, por tanto debería revisarse su papel. En relación con los factores y características que se evalúan en una acreditación, se han reunido, las variadas sugerencias sobre aspectos que a juicio de los expertos deberían ser revisados.

Finalmente, se preguntó sobre cómo fueron su vivencia, su grado de involucramiento y su conocimiento previo del proceso de acreditación de su programa académico; al respecto tanto pares como directivos académicos respondieron que la participación activa en la conducción del proceso de autoevaluación les otorgó competencias e hizo necesaria su preparación para conocer a fondo el proceso.

La posibilidad de participar en la aplicación del modelo de autoevaluación con fines de acreditación de alta calidad hizo necesario un alto grado de involucramiento de la mayoría de los entrevistados, específicamente en su condición de directivos del proceso dado que los pares solo verifican; se resalta entre las respuestas que la vivencia del proceso fue difícil, algunos directivos la califican como estresante, poco compasiva con la condición humana y con su contexto familiar dada la alta exigencia de un proceso que debe surtirse en un periodo específico.

Conclusiones

Al analizar la percepción de los directivos y de los pares académicos frente a los procesos de acreditación por alta calidad de programas académicos, es evidente que ésta es positiva, por cuanto se tiene una creencia generalizada de que ayudan a instituciones y a programas a mejorar las condiciones en las que se ofrece el proceso educativo, mejora la infraestructura académica y física de los programas y genera preocupación por altos directivos en referencia con un mejor funcionamiento del servicio. No obstante, los dos grupos de actores proponen una serie de mejoras al proceso con el fin de hacerlo más coherente y contextualizado a la realidad de cada institución o programa académico.

Aspectos generales a tener en cuenta frente a los procesos de acreditación:

- Se debería contextualizar la medicion de la calidad de acuerdo a las características de la universidad o programa académico evaluado.
- Sería necesario clasificar las instituciones de educación superior de acuerdo a su tamaño presupuesto, número de alumnos, región, especialidades, antigüedad y tarifas de matrículas.
- Sería pertinente agrupar los programas académicos sometidos a procesos de acreditación por calidad de acuerdo a su especialidad, para facilitar la evaluación de sus aspectos específicos.
- Sería importante contextualizar la ubicación de los programas, pues son muy distintas las necesidades de acuerdo a la región donde estén ubicados y a la institución a la que pertenecen.
- Es necesario sistematizar los procesos de autoevaluación.
- Se está a tiempo de diseñar un sistema de información que permitiera la actualización, el

control y una mayor efectividad en los procesos inherentes a la acreditación, tanto institucional como de programas.

- El Estado debe establecer sistemas de capacitación permanente a todos los actores de los procesos de acreditación.
- Se hace necesario construir un glosario y lenguaje común para contextualizar a los actores con el proceso.
- Se deberían tener parámetros claros que permitan establecer de qué manera el programa y la institución cumplen con el encargo social que el estado y la sociedad les han encomendado.
- Frente a los factores e indicadores que conforman el modelo de acreditación, sería necesario y conveniente para la mejora del proceso:
- Establecer estándares que permitan comparar, alcanzar o superar ciertos aspectos evaluados como los niveles de internacionalización, entre otros.
- Incluir una evaluación más profunda de la parte administrativa y de la gestión del programa, que actualmente es una de las mayores debilidades que tiene el proceso de acreditación.
- Redefinir los parámetros de los aspectos de internacionalización.
- Establecer mecanismos efectivos para medir la efectividad del estatuto docente.
- Integrar de una forma más clara al proceso la información de los egresados y su aporte a la sociedad.
- Medir de manera efectiva, entre otros, los vínculos del programa con su entorno.
- Incorporar el cumplimiento y alcance de los objetivos del "Bienestar Social Universitario".

Notas

[1] Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico.

[2] El Programa de Promoción de la Reforma Educativa en América Latina y el Caribe.

[3] Par académico es la persona encargada de emitir un juicio sobre la calidad; debe ser reconocido por la comunidad que lo identifica profesionalmente como alguien que posee la autoridad que le permite emitir ese juicio.

Referencias bibliográficas

Bonilla-Castro, E., y P. Rodríguez (2000). *Más allá del dilema de los métodos. La investigación en ciencias sociales*. Bogotá, Ediciones Uniandes.

Cázares, L. (1990). *Técnicas actuales de investigación documental*. México, Trillas.

Cohen, M. y O. Johan, (1972). *A Garbage Can Model on Organizational Choice.* Administrative Science Quarterly.

Fernández Collado, C. (2002). *La comunicación en las organizaciones.* México, Trillas.

Ferraris, M. (2000). *La historia de la hermenéutica*. Madrid, Ediciones Akal.

Ferrell, C., G., Hirt, L., Ramos, M. Adriaenséns, y M. Flórez (2004). *Introducción a los negocios en un mundo cambiante*. México, McGraw-Hill.

Gall, M. y W. Borg. (2003). *Educational Research an Introducción*. Massachusetts, Allyn and Bacon.

Geerz, C. (1996). *La interpretación de las culturas*. Gedisa, Barcelona.

Gómez-Pomar, J. (2004). *Teorías y técnicas de negociación*. Barcelona, Ariel.

Hernández, S., C. Fernández-Collado, y P. Baptista, (2008). *Metodología de la Investigación*. México, McGraw-Hill.

Hernández, M. (2007). *El discurso del management*, Madrid. Centro de Investigaciones Sociológicas.

Huerta, J. (1980). *Los grupos focales*. Puerto Rico, Mayagüez Ediciones/Universidad de Puerto Rico.

Husserl, E. (1995). *La filosofía en la crisis de la humanidad europea. Educación y materiales de filosofía*. Valencia, Universidad de Valencia.

Kenichi, O. (2007). *La mente del estratega.* México, McGraw-Hill.

Krieger, M. (2001). *Sociología de las organizaciones, una introducción al comportamiento organizacional*. Buenos Aires, Pearson.

Krippendorff, K. (2007). *El arte de la ventaja*. Nueva York, The Strategy Learning Center.

March, J. y J. Olsen, (1989). *Rediscovering Institutions*. Buenos Aires, Pearson.

Neuendorf, K. (2002). "Análisis del contenido". *Libro Guía*. Thousand Oaks, CA, Sage.

Porter, M. (1988). *Competitive Advantage*. Nueva York, Cecsa.

Sheldon, O. (1986). *La filosofía del management*. Nueva York, Orbis.

Taylor, S. y R. Bogdan, (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Argentina, Paidós.

Weber, M. (1978). *Economy and Society an Outline of Interpretative Sociology*. Berkeley. University of California Press.

Zemelman, H. (1998). *Existencia y conocimiento. El doble lenguaje en sujeto: existencia y potencia*. México, Anthropos.

Publicaciones periódicas

Benney, M. y E. Hughes, (1970). "Of Sociology and the Interview". *Journal of Sociological Methods: a sourcebook*, vol. 6, núm. 2, pp. 95-98.

Besse, J. (2000). "Prácticas de la escritura y diseño en la investigación social". *Topografías de la investigación, métodos, espacios y prácticas profesionales*, vol. 3, núm. 5, pp. 122-135.

De Castro, A. (2005). "A Hermeneutical Understanding of the Experience of Being Anxious". *Qualitative Research in Psychology Journal*. vol. 2, núm. 2, pp. 141-167.

Denzin, N. (2010). "Moments, Mixed Methods, and Paradigm Dialogs". *Qualitative Inquiry*, vol. 16, núm. 6, pp. 419-427.

Fuglsang, L. y J. Sundho, (2005). "The Organizational Innovation System: Three Modes". *Journal of change Management*, vol. 2, núm. 5, pp. 329-344.

Hunt, O., D. Tourish, y W. Hargie, (2000). "The Communication Experiences of Education Managers: Identifying Strengths Weakness and Critical Incidents". *The International Journal of Educational Management*, vol. 14, núm. 3, pp. 120-129.

Ibarra Colado, E. (2002). "Capitalismo académico y globalización: la universidad reinventada". *Estudios Organizacionales*, México, UNAM.

Kandel, V. (2003). "Algunas reflexiones en torno al gobierno, la representación y la democracia en la universidad argentina". *Revista de la Educación Superior en Línea*, vol. 125, núm. 6, pp. 419-427.

Mertens, D. (2005). "Research and Evaluation in Education and Psychology: Integrating Diversity with Quantitative and Qualitative and Mixed Methods". *Education, research and methodology*, vol. 5, núm. 1, pp. 74-77.

Solís, P. y V. López, (2000). "El concepto de las anarquías organizadas en el análisis organizacional". *Revista Contaduría y Administración*, vol. 12, núm. 1, pp. 7-13.

Walker, M. PISA (2009). "Plus Results: Performance of 15-year-olds in Reading, Mathematics and Science for 10 Additional Participants". [http://bit.ly/1dbuELF].

Weick, K. (1976). "Educational Organizations as Loosely Couples Sistems". *Administrative science quarterly*, vol. 9, núm. 2, pp. 16 -23.