



Casa abierta al tiempo

**Universidad Autónoma Metropolitana
Unidad Iztapalapa**

**CULTURA DE CALIDAD ACADÉMICA Y EL PROCESO
DE ACREDITACIÓN EN UNA ORGANIZACIÓN
EDUCATIVA DE NIVEL SUPERIOR:**

Caso Universidad Veracruzana. Estudio comparativo DES Contaduría
Xalapa/Coatzacoalcos

T E S I S

Que para obtener el grado de

Doctora en Estudios Organizacionales

Presenta

María Luisa del Carmen Pacheco Sagrero

Directora:

Dra. Giovanna Madalenna Mazzotti Pabello

Co-Asesor:

Dr. Héctor Rogelio Núñez Estrada

México, D.F.

Junio 2007

ÍNDICE

Página

INTRODUCCIÓN

1 MARCO CONTEXTUAL

1.1 La educación superior en México	1
1.1.1 Marco jurídico	1
1.1.2 Sistema educativo nacional	3
1.1.3 Políticas	4
1.1.4 Financiamiento	6
1.1.5 Universidad como organización	7
1.1.6 La institución universitaria en nuestros días	9
1.2 Planteamiento del problema	10
1.3 Objetivos	31
1.3.1 Objetivo General	31
1.3.2 Objetivos particulares	31

2 MARCO TEÓRICO

2.1 Los estudios organizacionales y las instituciones educativas de nivel superior	33
2.1.1 Nuevo institucionalismo	33
2.1.2 Acreditación ¿Isomorfismo institucional?	40
2.1.2.1 Acreditación	42
2.1.2.1.1 Objetivos	43
2.1.2.1.2 El proceso	44
2.1.2.1.3 Etapas	44
2.1.2.1.4 Metodología	47
2.1.2.1.5 Estándares de Calidad	50
2.1.3 Calidad educativa ¿Mito racionalizado?	55
2.1.4 Cultura institucional	74
2.2 Cultura organizacional	75
2.2.1 La cultura y sus perspectivas de estudio	88
2.2.2 Niveles de la cultura	91
2.2.3 Cultura y realidad social en la organización	95
2.2.4 La cultura y sus manifestaciones “Dinámica cultural”	98
2.2.5 Cultura fuerte	100
2.2.6 Mantenimiento de la cultura a través del tiempo	103
2.2.7 Subcultura	106
2.2.8 Contracultura	114
2.3 Organismos multilaterales intervinientes en educación superior	119
2.3.1 UNESCO	121
2.3.2 Banco Mundial (BM)	123

2.3.3 Banco Interamericano de Desarrollo (BID)	125
2.3.4 Organización para la cooperación y Desarrollo Económico (OCDE)	126
2.4 Organismos evaluadores de la calidad educativa	130
2.4.1 COPAES	133
2.4.2 CIIES	134
2.4.3 CACECA	135
2.4.4 CENEVAL	137
2.4.5 Certificación de la calidad de la educación	138
2.4.5.1 ISO 9001:2000	138
2.4.5.2 IWA 2	140
2.5 Cultura de calidad y las universidades en México	144
2.5.1 Origen de la universidad	145
2.5.2 Calidad Académica	147
2.5.3 Hábitos de estudio	153
2.5.3.1 Condiciones para el estudio eficiente	157
2.5.4 Hábitos de enseñanza	158
3 Metodología.	
3.1 Pertinencia metodológica	170
3.2 Estrategia metodológica	177
3.3 Problema de investigación	178
3.4 Dimensiones de análisis	179
3.4.1 Preguntas de investigación y conceptos	179
3.4.1.1 Preguntas de investigación	179
3.4.1.2 Conceptos	180
3.4.2 Unidades de observación	182
3.4.2.1 Informantes clave	183
3.5 Instrumentos de investigación	186
3.5.1 Análisis Documental	186
3.5.2 Entrevista	187
3.6 Validez y Confiabilidad	190
3.6.1 Validez	190
3.6.1.1 Tipos	191
3.6.2 Confiabilidad	192
3.6.2.1 Tipos	192
3.6.3 Relación entre validez y confiabilidad	193
3.6.4 Estrategias de medición	193
3.6.5 Confiabilidad como consistencia	194
3.7 Procesamiento de los datos	197

4 ESTUDIO DE CASO	
4.1 La Universidad Veracruzana	200
4.1.1 Historia	200
4.1.2 Actores universitarios	203
4.1.2.1 Estudiantes	203
4.1.2.2 Docentes	204
4.1.2.3 Personal administrativo y directivo	206
4.1.3 El aseguramiento de la calidad académica	206
4.1.3.1 Evaluación de programas educativos	210
4.1.3.2 Programas evaluados por CIEES	211
4.1.4 Estructura académica	211
4.2 Programa académico de contaduría	213
4.2.1 Campus Xalapa	213
4.2.1.1 Historia	216
4.2.1.2 Ubicación	218
4.2.1.3 Acreditación	220
4.2.1.4 Infraestructura	220
4.2.2 Campus Coatzacoalcos	223
4.2.2.1 Historia	224
4.2.2.2 Población estudiantil	227
4.2.2.3 Personal académico	228
4.2.2.4 Personal administrativo y directivo	229
4.2.2.5 Acreditación	229
4.2.2.6 Infraestructura	230
4.3 Resultados	232
 CONCLUSIONES	 265
 Bibliografía Citada y consultada	 273
 8. Anexos	
1 Glosario de términos	279
2 Programas acreditados en el Estado de Veracruz	
Declaración de La Sorbona (Paris, Francia 1998)	288
3 Eventos más importantes en Europa sobre calidad educativa	290
4 Proceso de evaluación académica	295
5 Antecedentes históricos	301
6 Eje 4 del Programa de Trabajo 2005-2009 de la UV	318
7 Sistema de calidad en la Universidad Veracruzana	321
8 Reestructuración orgánica	323
9 Programa académico de Contaduría	324
10 Guía de entrevistas	329
11 Misión y visión carrera de Contaduría Xalapa	331
12 Misión y visión de carrera de Contaduría en Coatzacoalcos	332

Introducción

Las instituciones de educación superior en nuestros días, en especial las universidades públicas, se encuentran inmersas en dinámicas sumamente cambiantes y complejas. Este dinamismo implica cambios continuos a diferentes niveles y está enmarcado a escala mundial por los procesos de globalización económica, que repercuten en cambios y reordenamientos políticos sociales y culturales.

Dentro de esta globalización se insertan procesos tan importantes como la acreditación de los programas académicos a partir de las evaluaciones institucionales, así también el proceso de globalización tiene repercusión además en el aspecto ideológico y cultural, de igual manera tiene serias consecuencias, entre las que destaca la calidad educativa

En este contexto la actual universidad se enfrenta al reto no sólo de cumplir con las clásicas funciones sustantivas asignadas a ella: docencia, investigación, extensión y difusión; y cumplirlas con determinadas cualidades, de acuerdo con las nuevas exigencias del contexto, sino que también asume otras funciones tales como ser contenedor de presiones sociales mediante la canalización, regulación y admisión de alumnos, fungir también como instancia laboral.

Como docentes universitarios pensamos que la formación y preparación que se da en las organizaciones educativas de nivel superior, deben ser acordes a las necesidades y requerimientos de la sociedad en la cual está inmersa.

Según nuestra visión, es necesario, en esta época de vertiginosos cambios, de grandes adelantos tecnológicos y de globalización, hacer un alto en las

actividades y realizar un análisis en nuestro actuar, para saber si las actividades desarrolladas por docentes y estudiantes como principales actores del proceso educativo cumplen con las exigencias del medio.

Consideramos que es muy importante conocer las características de la cultura de calidad académica que ejercen dichos actores y si esta se refleja en la acreditación de sus programas académicos.

Observando los indicadores que miden los resultados para la obtención de la acreditación de los programas académicos de una organización educativa, encontramos que no son tomados en cuenta los hábitos de calidad académica inmersos en el contexto de una cultura organizacional que ejercen los actores que intervienen de manera directa en el proceso educativo como son los estudiantes y los docentes siendo aquí, donde inciden los diferentes aspectos tanto físicos, ambientales y también conductas adquiridas, como la formación de técnicas y hábitos de estudio.

Surgiendo así nuestro interés en conocer la cultura de calidad académica ejercida por dichos actores tomando como estudio de caso a la Universidad Veracruzana y como unidades de análisis dos Facultades de Contaduría, una que se encuentra acreditada en calidad y otra que no lo está.

Sabemos que el tema de la cultura organizacional ha sido estudiado desde hace muchos años por diversos investigadores; sin embargo, en el ámbito de la cultura de calidad académica, no se le ha dado la importancia que requiere

La presente investigación tiene como objetivo conocer los aspectos cualitativos de la cultura de calidad académica que ejercen los actores universitarios –estudiantes

y docentes- de la Universidad Veracruzana en los campus Xalapa y Coatzacoalcos de la Facultad de Contaduría para asegurar la calidad y mejorar permanentemente sus procesos académicos y de gestión. La institución entiende la calidad como un concepto multidimensional que comprende todas las funciones y actividades universitarias, por lo que incluye la docencia, la investigación, la gestión (institucional y académico-administrativa), los servicios a la comunidad y la proyección social.

El “análisis cultural” así llamado por el antropólogo institucional Willem Frijhoff (1986) requiere del auxilio de una rama de la antropología que considera a la universidad articulada con la cultura, es decir, como un “espacio de mediación cultural”; por esta razón se tienen en cuenta las prácticas culturales, es decir los procedimientos de creación, apropiación y transmisión de saberes, valores y representaciones en el nivel superior del sistema educativo definidos como superiores por una determinada sociedad (Mollis, 1997).

El análisis cultural en las universidades aporta elementos constructivos y desafiantes que a la vez permiten decodificar la crisis actual de las instituciones de educación superior.

Para el presente caso se diseñó un estudio cualitativo mediante entrevistas, observaciones y análisis de documentos en torno al estudio de la cultura en dos campus de la misma universidad –Xalapa y Coatzacoalcos-, seleccionados por sus características -el primero con programa académico de la carrera de contaduría acreditado en calidad y el segundo sin acreditamiento- presumiéndose que, harían un mayor aporte al presente estudio.

Desde los Estudios Organizacionales, la cultura de calidad académica y el acreditamiento de la calidad de sus programas académicos, es un área poco explorada, donde los hábitos de estudio y de enseñanza que ejercen los actores universitarios -estudiantes y docentes- en su desempeño académico pueden aportar nuevos elementos para la comprensión organizacional.

En los resultados del presente caso se encontró, que los hábitos cotidianos – como parte integrante de la cultura y calidad académica- que ejercen en sus actividades los estudiantes y docentes, de una dependencia de educación superior que se encuentra acreditada en calidad (Xalapa), son similares a los de los actores universitarios de otra DES (Coatzacoalcos) que no se encuentra acreditada en calidad, nos lleva a concluir que la acreditación en calidad de un programa académico que otorgan los organismos externos acreditadores, no determina la calidad académica que posee la DES.



Casa abierta al tiempo

1 MARCO CONTEXTUAL

1.1 La educación superior en México

1.1.1 Marco Jurídico

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos regula la educación en el país de manera sistemática al fijar en su artículo 3º las reglas sustantivas que la norman. También incluye diversas disposiciones relacionadas con la educación superior y el ejercicio profesional, así como con la distribución de las facultades entre los tres órdenes de gobierno: corresponde al Estado impartir la educación básica obligatoria; le concierne al Estado promover y atender todos los tipos y modalidades educativos, incluyendo la educación superior (fracción V); los particulares podrán impartir educación en todos sus tipos y modalidades, en los términos que establezca la ley (fracción VI); las universidades y las demás instituciones de educación superior a las que la ley otorga autonomía, tendrán la facultad y la responsabilidad de gobernarse a sí mismas (fracción VII).

La Constitución determina también que el Congreso de la Unión, con el fin de unificar y coordinar la educación en toda la República, expedirá las leyes necesarias para distribuir la función social de la educación (fracción XXV del artículo 73). El Congreso decretó en 1978 la Ley para la Coordinación de la Educación Superior en la que se establecen varios principios relevantes:

Indica que la educación superior comprende la educación normal, la tecnológica y la universitaria e incluye carreras profesionales cortas y estudios encaminados a obtener los grados de licenciatura, maestría y doctorado, así como de actualización y especialización (artículo 3°); señala que las funciones de docencia, investigación y difusión guardarán entre sí una relación armónica y complementaria (artículo 4°); · precisa las funciones que realizará la Federación (artículo 12); establece Consejos Nacionales como órganos de consulta para la educación normal y tecnológica (artículos 14 y 15); y determina diversas reglas para la asignación de recursos financieros, destacando que la federación destinará estos recursos para los fines de las instituciones públicas de educación superior y, que los recursos propios de estas instituciones y los bienes de su propiedad estarán exentos de todo tipo de impuestos (artículos 21 a 27).

En 1993, el Congreso decretó la Ley General de Educación (LGE), que abrogó la Ley Federal de Educación de 1973. En el artículo 1°, se define que la Ley regula la educación que imparte el Estado (federación, estados y municipios), sus organismos descentralizados y los particulares con autorización o con reconocimiento de validez oficial de estudios. En el mismo artículo se reitera que la función social educativa de las universidades y demás instituciones de educación superior se regulará por las leyes que las rigen. Asimismo, en dicha Ley se encuentran los principios generales que rigen a los diversos niveles educativos, como son: la distribución de la función social educativa, los servicios educativos, el financiamiento a la educación, la evaluación del sistema educativo nacional y la

equidad en la educación. Respecto al proceso educativo, comprende los tipos y modalidades de educación, los planes y programas de estudio, el calendario escolar, la educación que imparten los particulares, la validez oficial de estudios y la certificación de conocimientos.

En el rubro de la colaboración de la sociedad con la educación, trata sobre la coordinación con los padres de familia, el establecimiento de los consejos de participación social, la relación con los medios de comunicación y, por último, se refiere a las infracciones, las sanciones y el recurso administrativo.

1.1.2 El Sistema Educativo Nacional

La LGE determina los tipos y modalidades de la educación: la educación de tipo básico, compuesta por la educación preescolar, un año; primaria, seis años; y secundaria, tres años; el tipo medio superior, que comprende el nivel de bachillerato, o estudios equivalentes, tres años, y el tipo superior (artículo 37).

La educación superior, que es posterior al bachillerato o sus equivalentes, se imparte en instituciones públicas y particulares y tiene por objeto la formación en los niveles de técnico superior universitario o profesional asociado (nivel 5B de la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación [CINE] de la UNESCO); licenciatura, especialidad y maestría (nivel 5A) y el doctorado (nivel 6). Para el ciclo escolar 2004-2005, la población atendida en estos niveles ascendió a 2'384,900 alumnos: según el informe de gobierno 2004-2005 la Matrícula en

educación superior 2004-2005 estaba compuesta de la siguiente manera: Universitaria y tecnológica 2,087,700 alumnos que correspondía al (87.60%); Educación normal con 146,300 alumnos (6.10%) y finalmente posgrado con 150,900 (6.30%)

El sistema de educación superior se subdivide, de acuerdo con la clasificación de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), en seis subsistemas: universidades públicas, educación tecnológica, universidades tecnológicas, educación normal, otras instituciones públicas e instituciones particulares. La Secretaría de Educación Pública (SEP) es, de acuerdo con la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal (1976), la autoridad educativa federal encargada de organizar, vigilar y desarrollar en las escuelas oficiales, incorporadas o reconocidas la enseñanza superior y profesional, así como de revalidar estudios y títulos, y conceder autorización para el ejercicio de las capacidades acreditadas (artículo 38).

1.1.3 Políticas

Las políticas generales vigentes para la educación superior están establecidas en el Programa Nacional de Educación 2001-2006 (2001), que define tres objetivos estratégicos para este tema: · ampliación de la cobertura con equidad, que se orienta a promover un mayor ingreso de jóvenes provenientes de los sectores sociales vulnerables, de las mujeres dentro de cada uno de ellos, y de quiénes

representan diferentes culturas y lenguas; · educación superior de buena calidad, que tiene por objeto mejorar la calidad de este sistema en su conjunto y de los programas educativos que en él se ofrecen, e · integración, coordinación y gestión del sistema de educación superior, que busca impulsar la transformación del sistema vigente en uno más abierto, que tenga mayor vinculación con la sociedad y una mejor coordinación con los otros niveles educativos, en especial, con la educación media superior, con el sistema nacional de ciencia y tecnología y, con los programas de cultura.

En este documento se advierte que en promedio sólo la mitad de los alumnos de licenciatura y alrededor de 40 por ciento de los que cursan posgrados logran concluir sus estudios y titularse. Los tiempos para lograrlo son significativamente más extensos que lo previsto y con frecuencia los procedimientos administrativos se convierten en serios obstáculos para obtener el título. El reto planteado por el programa es lograr que los estudiantes culminen sus estudios en los tiempos considerados en los planes y programas de sus carreras y se titulen inmediatamente. La meta cuantitativa definida es un incremento en las tasas de titulación de 15 por ciento, que para 2006 debe oscilar entre 50 y 65 por ciento en los niveles de técnico superior universitario y licenciatura y entre 40 y 55 por ciento en el posgrado.

1.1.4 Financiamiento

En lo que se refiere al financiamiento público de la educación superior, la SEP, por conducto de la SES, es la encargada de atender el sistema público de educación superior compuesto por instituciones federales y estatales. Las primeras reciben el 100% de su presupuesto del gobierno federal, el resto reciben tanto subsidio federal como estatal, en una proporción promedio de 65% y 35%, respectivamente. El financiamiento público federal y el estatal están integrados por dos componentes: el subsidio ordinario y el asociado a la ampliación y diversificación de la oferta educativa. El federal incluye además, subsidios extraordinarios.

Los subsidios ordinarios cubren los servicios personales y los gastos de operación que se destinan para el gasto corriente de las IES. Los subsidios orientados a la ampliación y diversificación corresponden a las necesidades que se plantean en cada entidad federativa y son objeto de planeación por los gobiernos estatales en el marco de cada Comisión Estatal para la Planeación de la Educación Superior (COEPES).

El subsidio federal extraordinario asigna recursos adicionales a las IES destinados a mejorar y asegurar la calidad de la educación superior. Para cumplir con este fin, se han desarrollado diversos esquemas, a saber:

- El Programa de Mejoramiento del Profesorado (PROMEP), que se propone alcanzar estándares internacionales en la formación y desempeño del personal académico de carrera;
- El Fondo para la Modernización de la Educación Superior (FOMES), que tiene como objetivos la incorporación de nuevos enfoques educativos, el impulso a la actualización de planes y programas de estudio y la ampliación del acervo bibliográfico, entre otros;
- El Fondo de Inversión para las Universidades Públicas Estatales con Programas Evaluados y Acreditados (FIUPEA), cuya finalidad es el fomento al aseguramiento de la calidad de los programas educativos reconocidos por su buena calidad;
- El Programa de Apoyo al Desarrollo Universitario (PRODAU), que da recursos para acciones de colaboración nacional e internacional de los cuerpos académicos;
- El Fondo de Aportaciones Múltiples (FAM), destinado a la ampliación y modernización de la infraestructura física de las IES, y
- El Fondo de Apoyo Extraordinario a las Universidades Públicas (FAEUP), orientado a apoyar la realización de proyectos dirigidos a la solución de problemas estructurales que impacten positivamente la viabilidad financiera de mediano y largo plazos de dichas instituciones (SEP, 2005, abril),

1.1.5 Universidad como organización

La universidad remonta sus orígenes a los siglos XII y XIII. En ese entonces se le concebía como un espacio para la enseñanza de saberes y experiencias de

profesores a alumnos. Esta institución ha tenido diferentes formas de organización, dependiendo del desarrollo de las distintas profesiones y de los métodos de enseñanza utilizados para esta transmisión del saber. El antecedente inmediato de organización de muchas de las actuales universidades mexicanas es el modelo llamado “napoleónico”, que se estructura en facultades y el conjunto de ellas constituye la institución universitaria.

A principios del siglo XVII, surge la propuesta de una reorganización académica en Alemania de lo que hoy sería el modelo “departamental”. En el siglo XVIII como consecuencia no solo del avance del conocimiento sino de la especialización en el saber y con la perspectiva de construir un modelo pertinente a sus necesidades, universidades norteamericanas conciben una organización distinta para llevar a cabo sus actividades; ésta consistía básicamente en la creación de unidades en las cuales los profesores de un área desarrollan funciones de docencia e investigación y lo que hacen es una recuperación y adaptación de la propuesta originalmente ideada en Alemania. Se considera que inicialmente este recurso fue utilizado como un órgano administrativo que permitía mejorar su funcionamiento; es así como surge lo que hoy se conoce como “organización departamental”.

Este modelo se concibe como una unidad constituida por el agrupamiento de profesores de un área o disciplina dedicados a la docencia e investigación, cuyo objetivo es el logro de un tratamiento coordinado y homogéneo de los diferentes aspectos del proceso educativo.

1.1.6 La institución universitaria en nuestros días

Las instituciones de educación superior en nuestros días, en especial las universidades, se encuentran inmersas en dinámicas sumamente cambiantes y complejas. Este dinamismo implica cambios continuos a diferentes niveles y está enmarcado a escala mundial por los procesos de globalización económica, que repercuten en cambios y reordenamientos políticos y sociales.

Dentro de esta globalización se insertan procesos tan importantes como la intensificación de las comunicaciones a partir de las innovaciones tecnológicas, las cuales permiten establecer una rápida conexión, no sólo dentro de un territorio, sino traspasando fronteras. El proceso de globalización tiene repercusión además en el aspecto ideológico y cultural, de igual manera tiene serias consecuencias, entre las que destaca el deterioro de las identidades y el manejo de capitales financieros con base en transacciones volátiles.

En este contexto la actual universidad se enfrenta al reto no sólo de cumplir con las clásicas funciones asignadas a ella: docencia, investigación, extensión; y cumplirlas con determinadas cualidades, de acuerdo con las nuevas exigencias del contexto, sino que también asume otras funciones tales como ser contenedor de presiones sociales mediante la canalización, regulación y admisión de alumnos, fungir como instancia laboral - al ser empleador de un número considerable de fuerza de trabajo de diferente tipo: profesionales, técnicos, manuales, etc. Así como proveedora de mano de obra calificada a partir del egreso de profesionales, técnicos, especialistas, etcétera.: como instancia

certificadora mediante la acreditación y certificación tanto de calidades académicas como de competencias profesionales; como instancia creadora y adaptadora de conocimientos científicos en general, etc.

De esta manera las funciones que cumple la universidad se han vuelto complejas no sólo por su número sino por la cualidad de éstas y el trato diferencial que exige cada una de ellas por lo que esta situación hace ineludible conformar una organización viable, pertinente y eficiente, que respalde el desarrollo de las actividades concebidas al interior d una institución de educación superior.

1.2 Planteamiento del problema

En el Plan Nacional de Desarrollo, el gobierno de la república expresa su convicción del papel central que debe tener la educación en las políticas públicas, señalando que: “ ...no podemos aspirar a construir un país en el que todos cuenten con la oportunidad de tener un alto nivel de vida, si nuestra población no posee la educación que le permita dentro de un entorno de competitividad, planear su destino y actuar en consecuencia” (PLANADE 2001-2006).

En México, el reclamo social es por una educación de calidad y por un programa educativo de buena calidad; el Plan Nacional de Educación considera que: “...un programa educativo es de buena calidad cuando: es pertinente, es decir guarda estrecha relación con las necesidades del desarrollo social; es eficiente, al mostrar altas tasas de titulación o graduación; cuenta con cuerpos académicos

sólidamente conformados; está vigente y se actualiza constantemente; cuenta con procesos e instrumentos apropiados y confiables para la evaluación del aprendizaje (exámenes departamentales); con sistemas eficientes de atención individual y en grupo de estudiantes ; con infraestructura suficiente para apoyar el trabajo de estudiantes y docentes; con sistemas eficientes de administración y gestión y tiene un servicio social articulado; favorece la innovación y el cambio institucional; tiene cobertura suficiente; es equitativo en el sentido de que brinda oportunidades a los estudiantes de los distintos estratos sociales pero, a la vez esas oportunidades son de calidad; es eficiente en la organización y gestión pero también en el uso de los recursos” (PNE 2001-2006:183-184).

Es decir , que con el hecho de contar con altas tasas de titulación se pueda asegurar que X programa académico es eficiente y en consecuencia es de buena calidad, cuando en los resultados de evaluación de calidad de la educación, hoy día México se encuentra en los últimos lugares en el Ranking y se exprese que es pertinente cuando existen altos niveles de desempleo de profesionistas, y así también se exprese que cuenta con un servicio social articulado, al igual si hacemos referencia a la infraestructura cuando el presupuesto asignado a la educación ha disminuido considerablemente con base a las necesidades reales, es decir hablar de la calidad académica sin recursos financieros es hoy día sólo discurso.

Con la competencia mundial y la formación de mercados globales, el concepto de la calidad y los sistemas para asegurarla presentaron una marcada evolución. En la competitiva sociedad de nuestra época, se considera que una educación es de

calidad si tiene las características y requisitos que permitan *acreditar* a nivel nacional utilizando parámetros o variables con indicadores como son los de CACECA para el área económico-administrativa y *certificar* en el nivel internacional esa calidad, de acuerdo con normas como la ISO 9001:2000 con apoyo de la guía IWA 2 “Aplicación de ISO 9001:2000 en educación” que permitan el reconocimiento mundial.

En México, se registra una tendencia similar a la observada en otros países de América Latina y Europa Occidental, (Ver anexo 1 Declaración de la Sorbona, París, Francia 1998) con relación al interés de establecer una estrategia integral de evaluación como parte central de una política de financiamiento y calidad. En este contexto, la evaluación se asume como el uso de cualquier mecanismo orientado a: verificar la observancia de la normatividad, a través del cumplimiento de requisitos; y a medir el desempeño de las instituciones de educación superior a través de indicadores específicos que comprendan las distintas dimensiones que participan en el desarrollo de la docencia, como la planta docente, los planes de estudio y los estudiantes, nace de la iniciativa gubernamental a fines de la década de los ochenta en el marco de un contexto caracterizado por la expansión y crecimiento del sistema educativo superior bajo casi nulos controles de calidad por una disminución presupuestaria como resultado de una de las crisis económicas más agudas de México registrada en 1982, lo cual implicó una disminución significativa en el gasto federal asignado a la educación.

En este contexto se observa una mayor preocupación por la diversificación del financiamiento bajo nuevos esquemas de supervisión de la calidad de las

instituciones de educación superior dando lugar a lo que se denomina “fondos condicionados”. La relevancia analítica -entendida como el campo organizacional en el cual se desempeñan las universidades públicas y privadas en México, radica en que ejerce cierta influencia sobre las acciones y comportamientos de las universidades a partir de la introducción de la evaluación externa como parte de las nuevas exigencias que actualmente “deben” cumplir las universidades mexicanas, lo cual tiende a producir la homogeneidad entre instituciones con condiciones distintas y contextos diferentes dando como resultado un isomorfismo de tipo coercitivo (DiMaggio y Powel, 1983) buscando legitimidad, ya que la convergencia entre ambos tipos de universidades y al interior del sistema de las universidades públicas tiene lugar a partir de un nuevo intervencionismo gubernamental a través de la evaluación externa, como condición para la asignación de recursos financieros.

(Villanueva, Ernesto 2005) expresa que la calidad puede comprender dos aspectos relacionados pero diferenciales: la calidad institucional y la calidad académica. La calidad institucional focaliza la capacidad de rendimiento de la universidad como institución y se refiere al perfil, la estrategia, la organización, las estructuras de gestión y decisión, la administración, los recursos, la infraestructura. En cambio los planes y programas, los rendimientos científicos, las características de los docentes e investigadores, la existencia de una cultura universitaria tienen que ver con el concepto de calidad académica.

La importancia que tiene abordar el concepto de calidad desde la perspectiva de la cultura organizacional, radica en que a partir de ésta es posible inducir un cambio organizacional. DiMaggio y Powell, (1983) hacen referencia al cambio en la estructura formal, la cultura organizacional y las metas, programa o misión (Ver anexos 3 y 4) través de la evaluación externa; esto nos permite observar el alcance y el tipo de incidencia que puede tener la estrategia de evaluación en la cultura de calidad universitaria.

La calidad educativa es un concepto polisémico en el sentido de que existe el mismo número de definiciones como contextos institucionales en los cuales se le quiere aplicar; de aquí la necesidad de dilucidar la concepción gubernamental de la calidad en el ámbito de la educación superior. El gobierno mexicano cuando hace referencia a la calidad lo hace en dos niveles: cuando alude al sistema educativo superior en su conjunto, y en este caso se concibe a la calidad como la consecución de metas específicas tales como la equidad, cobertura y pertinencia; y en segundo lugar, cuando se refiere a las instituciones de educación superior (IES) donde la calidad está asociada al cumplimiento de requisitos, así como a la consecución de metas y parámetros específicos en algunas actividades sustantivas (Ver anexo 14) de las IES, principalmente en la docencia. El énfasis de la evaluación externa en el nivel de licenciatura está puesto en la docencia, dado que las actividades de investigación que guardan una estrecha relación con el nivel de posgrado son evaluadas por otra instancia gubernamental que es el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) a través del Programa de Fortalecimiento del Posgrado (PIFOP) y en la gestión institucional de la mismas.

A partir de 1996 se observa un mayor esfuerzo por definir y conceptualizar qué es y qué implica el mejoramiento de la calidad en la educación. El incremento de la calidad superior radica por un lado en el perfeccionamiento de los mecanismos de evaluación lo cual implica mejorar criterios, estándares y procedimientos; y por otro en la relevancia que ocupa la formación y actualización del personal docente (Programa de Desarrollo Educativo 1995-2000). Lo anterior no impide que la calidad siga limitándose al cumplimiento de requisitos, pero ahora poniendo hincapié en la planta docente.

Existen distintas perspectivas desde los estudios organizacionales para abordar el tema de la calidad en la educación superior, la que se asume en este trabajo es la cultura organizacional que hace hincapié en la cultura de calidad específicamente en los hábitos de calidad educativa que poseen los docentes, estudiantes, funcionarios y personal administrativo como principales actores del cambio universitario.

El Control que ejercen los programas oficiales para las universidades como: PROMEP, FOMES, CENEVAL y estímulos al desempeño académico, introducen prácticas académicas que, dado que son criterios externos a las instituciones, coaccionan hacia una forma de actuar, produciendo una tensión social entre los actores universitarios.

De acuerdo con lo anterior, la cultura de calidad educativa es un factor determinante dentro de la calidad académica. El estudio de la cultura en las organizaciones ha conquistado la atención de un amplio sector académico

interesado en ellas. De ahí que el concepto de cultura sea manejado libremente en el ámbito organizacional como un producto común y corriente del lenguaje. Sin embargo la cultura en las organizaciones no sólo es producto de los desarrollos teóricos en los estudios organizacionales, sino que también es resultado de las transformaciones contextuales que alcanzan a todo tipo de organización.

Pensamos que el concepto de cultura se ha tomado desde distintos enfoques en algunos sectores académicos y empresariales, en ocasiones es utilizado como un término que en algunos casos pretende comprender todo sin explicar nada o casi nada, alejándose de la complejidad que implica y omitiendo con mucha frecuencia su carácter conservador y/o transformador de la realidad organizacional. Según Barba y Solís (1997) desde la perspectiva de los estudios organizacionales se pueden distinguir al menos cuatro significados del concepto de cultura distribuidos en los diversos enfoques que analizan a las organizaciones. Primero como un problema de la dirección de las empresas que se enfrentan a culturas locales distintas a las de su origen. Segundo, como un intento de los administradores para integrar a la gente de distintas etnias a la fuerza de trabajo de las empresas. Tercero, como un concepto que puede tener un significado informal de conceptos actitudes y valores de la fuerza de trabajo. Por último la cultura en las empresas se puede referir a los valores y prácticas de la organización formal impuesta por la dirección para integrar a los miembros de la organización para que sean capaces de responder a los retos que impone la misma. (Barba y Solís. 1997). En este caso el reto de obtener la acreditación como programa académico de calidad.

Los estudios organizacionales sobre cultura buscan entender la relación que existe entre este elemento y el adecuado funcionamiento de una organización. Actualmente los sistemas de enseñanza de nivel superior deben producir respuestas institucionales que les permitan adaptarse a los constantes desafíos del entorno como el que enfrentan actualmente con el proceso de la acreditación de calidad.

Hablar de cultura en educación no solo implica una mayor riqueza en los estudios organizacionales al adoptar los conocimientos y metodologías de otras disciplinas como la sociología, la antropología y la psicología, ni el mero análisis positivista de variables, en la búsqueda por elevar la productividad y la calidad; la cuestión va más allá, implica reformular la serie de ideas que han regido los paradigmas organizacionales y que resultan ser, la mayoría de las veces, homogeneizadores, universalistas y lineales. Sin duda, al hacer el mejor uso de esa reformulación para el desarrollo organizacional, estaremos hablando no sólo de una mejora sustancial en la empresa, sino también en la sociedad.

El Banco Mundial en el diagnóstico que hace sobre la educación en México expresa que el problema central radica en la calidad de la educación, que hay problemas de capacidad académica tanto en estudiantes como en profesores; así identificada la “calidad” como el problema medular, procede a exponer algunos indicadores. Desde el punto de vista del BM, los países en desarrollo pueden alcanzar las metas de mayor eficiencia, calidad y equidad en la educación superior mediante cuatro orientaciones clave para la reforma:

- La promoción de una mayor diferenciación de las instituciones, incluyendo el desarrollo de establecimientos privados;
- El otorgamiento de incentivos a las instituciones públicas para que diversifiquen sus fuentes de financiamiento, lo cual incluye el establecimiento de aranceles y cuotas;
- La redefinición del papel del gobierno en el desarrollo de la educación pública; y
- La introducción de políticas explícitamente diseñadas para dar mayor prioridad a los objetivos de aumentar la calidad y la equidad.

De acuerdo con el BM, los préstamos que realiza para el desarrollo de la educación superior tienen el objetivo de apoyar los esfuerzos de las naciones para alentar una política de reforma que permita a dicho sector operar de una manera más eficiente y con un menor costo para el erario público. Del mismo modo, el BM pretende apoyar las reformas a las políticas financieras y administrativas que sean esenciales para el establecimiento de sistemas más equitativos, eficientes y de mayor calidad.

El presidente del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en 1994, lo denominó “el Banco de la universidad” ya que a lo largo de su historia, ha colaborado con más de 100 universidades de la región, habiéndoles asignado más de 700 millones de dólares de manera directa y otros mil millones en contribuciones para ciencia y tecnología (Malo y Morley, 1996).

Siendo la educación la principal actividad para la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, (UNESCO) ésta tiene como prioridad el desarrollo de la educación superior. En el *Documento para el Cambio y el Desarrollo de la Educación Superior*, publicado en 1995, y retomado nuevamente en 1998, reconoce que la educación superior se encuentra en un estado de crisis en casi todos los países del mundo. Ello es así dado que si bien la matrícula ha crecido significativamente, la capacidad de financiamiento público continúa disminuyendo. Asimismo, la brecha entre los países en desarrollo y los altamente industrializados con respecto al aprendizaje de nivel superior y la investigación, ya de por sí enorme, se ha ensanchado todavía más. Esta crisis implica, de acuerdo con el documento en cuestión, la necesidad de repensar el papel y la misión de la educación superior, así como identificar nuevos enfoques y establecer nuevas prioridades para su desarrollo futuro. Los complejos desafíos que enfrenta la educación de nivel universitario en la actualidad reclaman la participación de numerosos actores, así como una mayor diversidad de perspectivas y enfoques.

La UNESCO recomienda que las respuestas de la educación superior a los continuos cambios de hoy deberán estar guiadas por tres principios rectores: *relevancia, calidad e internacionalización*. La relevancia se refiere al papel y el sitio que ocupa la educación superior en la sociedad, sus funciones con respecto a la docencia, la investigación y los servicios que de ellas resulten, así como en

términos de sus vínculos con el mundo del trabajo en un sentido amplio, las relaciones con el Estado y el financiamiento público, y las interacciones con los demás niveles y formas del sistema educativo. Una de las mayores restricciones del proceso de cambio y desarrollo de la educación universitaria la constituye el limitado financiamiento público.

En este sentido, se subraya la necesidad que tienen las instituciones de educación superior de hacer un uso más eficiente de sus recursos humanos y materiales, aceptando la rendición de cuentas a la sociedad. Siguiendo con la tendencia prevaleciente en muchos organismos internacionales, se insiste también en la necesidad de una búsqueda de fuentes alternas de financiamiento. En cuanto a la calidad, se considera que su fortalecimiento y evaluación requieren de la participación activa del personal docente y de investigación. También la calidad de los estudiantes es motivo de preocupación ante la explosión de la matrícula, la diversificación de los programas de estudio y los niveles actuales de financiamiento. Asimismo, la calidad de la infraestructura académica y administrativa es crucial para el adecuado cumplimiento de las labores docentes, de investigación y de servicios, al igual que para el fortalecimiento de la cultura institucional. En lo referente a la evaluación de la calidad, se recomienda que ésta no se haga sólo con criterios financieros e indicadores meramente cuantitativos, sino tomando en cuenta los principios de libertad académica y autonomía institucional.

Finalmente, el principio de la internacionalización es muy importante, pues se considera que el aumento en los intercambios entre universidades de distintos países ha de redundar en un mayor entendimiento entre las culturas y también en una mayor difusión del conocimiento. Del mismo modo, los mecanismos de cooperación constituyen un elemento de la mayor importancia para el fortalecimiento institucional de muchas universidades de los países con menores niveles de desarrollo.

UNESCO establece desde el principio que, el punto de arranque para repensar la educación superior en el mundo actual es definir como su misión fundamental el estar en contacto con las necesidades de la sociedad a fin de contribuir a crear un desarrollo humano sustentable y una cultura de paz. Ello constituye el cimiento de la pertinencia de las actividades educativas, de investigación, asesoramiento y servicio a la comunidad. Es asimismo, lo que requiere una administración de calidad y lo que orienta su política de cooperación.

Así también el diagnóstico que hace la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, (OCDE) pone de relieve el carácter sumamente heterogéneo, complejo, frágil, poco articulado y rígido del conjunto de instituciones de educación media superior y superior. Expresa que se trata de un sistema que se divide en varios subsistemas --universitario, tecnológico normalista--, pero que no está integrado entre sí y tampoco permite la movilidad horizontal de los estudiantes, con diferentes formas de coordinación con las autoridades educativas y con distintos regímenes jurídicos, con un crecimiento muy significativo del sector

privado (varias veces más que el público), alta concentración de la matrícula en la ciencias sociales y administrativas. Además, el peso de las formaciones científicas y tecnológicas es modesto para el nivel actual de desarrollo económico del país.

Con base en lo anterior, los expertos de la OCDE plantearon cinco áreas críticas en las que las reformas se hacen manifiestamente necesarias: flexibilidad, pertinencia, calidad, personal académico y recursos financieros. Para cada una de ellas se hacen recomendaciones que van desde objetivos genéricos hasta propuestas muy puntuales. De entre éstas resulta interesante resaltar las siguientes:

Incrementar el número de las formaciones profesionales y técnicas en el nivel medio superior hasta llegar, en un primer momento, a la tercera parte de la matrícula total.

Prever a mediano plazo un aumento de la matrícula del nivel superior, pero a reserva de controlarla mediante exámenes de la calidad al ingreso y a la salida.

Desarrollar prioritariamente los institutos y las universidades tecnológicas..

Hacer participar a los representantes de los sectores económicos y sociales en las diversas instancias de las instituciones.

Estimular a las instituciones a efectuar trabajos para las empresas.

Desarrollar en forma significativa el nivel de técnico superior.

Elaborar referencias nacionales para los conocimientos y competencias de cada rama, y evaluar en referencia a ellas.

Respaldo permanentemente las acciones del Centro Nacional para la Evaluación de la Educación Superior (CENEVAL).

Mantener la política de evaluación de las instituciones de educación superior y hacer participar en ella a los representantes de los diversos sectores económicos.

Encarar un aumento de la contribución de los estudiantes al costo de sus estudios, simultáneamente con el desarrollo de becas.

A la larga, revisar la estructura de la SEP, creando una subsecretaría para el conjunto de la educación media superior y otra para las instituciones de educación superior.

Conviene destacar que en este caso existen coincidencias y diferencias entre las recomendaciones de la OCDE y algunas políticas educativas vigentes; así, del lado de las diferencias, la mayor sin duda la constituye aquella que recomendaba reformar la SEP. También hay ciertas recomendaciones cuya aplicación resulta muy difícil, como los exámenes nacionales por asignatura y vigilar el destino de los egresados y los que abandonan el sistema. Por lo que hace a las coincidencias, éstas se encuentran, tales como el PROMEP (Programa para el Mejoramiento del Profesorado) y el FOMES (Fondo para la Modernización de la Educación Superior), considerados instrumentos eficaces para promover la calidad de la educación superior mediante la superación del personal académico y para evaluar el desempeño institucional, respectivamente.

El primer factor en el cual la institución educativa vive y se desarrolla es el contexto cultural, y dentro de un marco cultural-axiológico y socioeconómico en el

que esté inscrita. Es en este medio donde se descubren las aspiraciones y necesidades más elementales de la familia y de la comunidad. Los alumnos serán portadores de un imaginario social rico en determinadas tradiciones, modernas y postmodernas que introducirán en el aula; así se formará un clima propicio para el acrecentamiento de la calidad educativa. Es también en este imaginario social donde anidan las demandas y las problemáticas de la exclusión, la violencia, el desempleo, el consumismo, el SIDA, la contaminación ecológica, etc., y que de un modo u otro deberán ser asumidas como temas transversales en el currículo de esa institución educativa. Esta realidad compleja del contexto cultural será de vital importancia para comprender de un modo más integral las correlaciones que se dan entre el contexto cultural y la institución educativa en cuanto a calidad educativa.

La calidad educativa es considerada como una noción pluridimensional, aunque se le puede definir como el ajustarse al logro de los objetivos que la institución ha fijado de antemano. Se aclara también que el concepto de calidad no se refiere exclusivamente a los productos, sino también a los procesos efectuados por el sistema, el cual funciona como un todo coherente para garantizar la pertinencia social. De este modo, se subraya, en primer lugar, que la calidad de la educación superior depende de la calidad de los elementos del sistema, tales como: personal académico, programas, estudiantes, así como de la infraestructura y los entornos interno y externo. La calidad también depende estrechamente de una evaluación y

de una regulación de carácter sistémico. Lo anterior supone la existencia de una cultura de calidad.

La UNESCO en 1994 incluye diversos enfoques al hablar de calidad educativa siendo estos:

Eficacia.- una educación de calidad es aquella que logra que los alumnos realmente aprendan lo que se supone deben aprender; es decir –aquello que está establecido en los planes y programas de estudio- al cabo de determinados ciclos o niveles, desde esta perspectiva.

Pertinencia.- una educación es de calidad aquella cuyos contenidos responden adecuadamente a lo que el individuo necesita para desarrollarse como persona – intelectual, afectiva, moral y físicamente, y para actuar en los distintos ámbitos de la sociedad

Procesos.-educación de calidad es aquella que ofrece al estudiante un adecuado contexto físico para el aprendizaje, un cuerpo docente convenientemente preparado para la tarea de enseñar, buenos materiales de estudio, estrategias didácticas adecuadas.

Es decir que de lo mucho que se habla de calidad educativa, no se ha llegado a unificar una definición que integre los diversos contenidos o aspectos involucrados.

¿Pero qué sucede en México? Una de las características principales de la educación superior ha sido el rápido crecimiento; la matrícula aumentó considerablemente: de 271 275 alumnos en 1970 a 2 156 470 en 2001;

concentrada mayoritariamente en las instituciones públicas. Por nivel 1 745 746 alumnos son de licenciatura y 202 335 de educación normal y 140 097 de posgrado.}En cuanto al número de instituciones públicas y privadas que la imparten en 1970 eran 118 y aumentaron 1 311 en 2001. Pertenecían al sector público en ese primer año 82 instituciones y en 2001 había ya 465; las instituciones particulares eran 36 y aumentaron a 846.

Con respecto al tipo de institución del sector público, en el año 2001 operaron en las 32 entidades del territorio nacional 46 universidades, 224 institutos tecnológicos, 48 universidades tecnológicas y 267 instituciones de otra naturaleza. Por otra parte el número de programas ofrecidos por las instituciones de educación superior ha aumentado a 12 777 de los que el 51% corresponde al sector público. En el año 2001 en el ámbito de la educación superior privada 846 instituciones ofrecían 6 134 programas con una matrícula total de 606 346 alumnos de licenciatura y posgrado, estos programas cuentan con el registro de validez oficial.

Por área de conocimiento la matrícula más numerosa 47% correspondió a las disciplinas sociales u administrativas, mientras que la menor proporción 3% se encontró en ciencias naturales, exactas y en las agropecuarias.

El problema que trajo este crecimiento es que se descuidó en gran medida la calidad de la educación que se impartía y también la calidad de la gestión en las instituciones por lo que se hacían cada vez más pertinentes la aplicación de

procesos de evaluación para la acreditación de la calidad de programas académicos y de instituciones educativas.

Las acciones que en materia de evaluación de la educación superior se han emprendido en México datan principalmente de finales de los años setenta del siglo XX y emanan de los programas de gobierno nacionales y de iniciativas de las ANUIES. La concertación entre las decisiones del gobierno y las instituciones educativas han quedado a la vista. En 1979 fue creado el Sistema Nacional de Planeación Permanente de la Educación Superior (SINAPPES), como parte de las primeras políticas encaminadas al mejoramiento de la calidad de las funciones de las instituciones de educación superior, dentro del cual se establecieron cuatro niveles con sus correspondientes instancias como son: a nivel nacional Coordinación Nacional para la Planeación de la Educación Superior (CONPES); en el regional el Consejo Regional para la Planeación de la Educación Superior (CORPES); Comisión Estatal para la Planeación de la Educación Superior (COEPES) y a nivel institucional la Unidad Institucional de Planeación (UIP).

La evaluación se institucionalizó con el programa para la Modernización Educativa 1989-1994 en este contexto se inscribió el acuerdo de la Asociación Nacional de Universidades e Institutos de Educación Superior (ANUIES) de impulsar el Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (XXIX Asamblea General, Guanajuato, 28-30 de septiembre de 1998). La ANUIES ya había presentando diversas propuestas en años previos sobre la necesidad y posibilidad de un sistema de acreditación de la educación superior.

En los análisis de la evaluación y acreditación en México que efectuó la ANUIES identificó que en la realidad social existían y operaban diversos organismos nacionales y extranjeros cuya actividad consistía en la evaluación para efectos de acreditación de instituciones y certificación de profesionistas, lo cual planteó una problemática para resolver , algunos de cuyos rasgos pueden describirse como sigue:

- La actividad de los diversos organismos que practican evaluaciones con distintos propósitos se encuentra dispersa, y no existe un registro de los mismos ni un organismo nacional que los aglutine bajo políticas nacionales, criterios y metodologías homogéneas.
- No es clara la distinción entre organismos que realizan evaluaciones diagnósticas de acreditación de programas académicos o de instituciones y los que se ocupan de la certificación de profesionistas.
- La evaluación diagnóstica es un instrumento de apoyo externo para el conocimiento del estado que guarda una institución, aunque sus beneficios son limitados
- La acreditación de programas o de instituciones , en cambio, otorga otras ventajas consistentes en un reconocimiento institucional inductivo de la pertinencia y calidad correspondiente y, en consecuencia del grado de excelencia de una institución respecto de otras del mismo tipo educativo.
- Las evaluaciones que realizan estos organismos carecen de efectos jurídicos e implican sólo un reconocimiento social para no invadir las

facultades expresas de las autoridades educativas según la legislación nacional de esa materia.

- Existen ámbitos que ningún organismo evaluador ha abordado, como la acreditación de las instituciones (en palabras de ANUIES) es decir se fueron por lo más fácil, estableciendo para ello indicadores de tipo cuantitativo olvidándose de los aspectos cualitativos que se dan durante el proceso más importante que es el de enseñanza-aprendizaje.
- No existe un organismo que garantice a la sociedad, y a los beneficiarios de los servicios educativos, que la acreditación que practica la gran diversidad de agrupaciones asegure que los programas académicos y las instituciones cumplen efectivamente con requisitos de calidad y pertinencia social, y que respondan a las expectativas de formar profesionistas útiles.

Todo lo anterior nos lleva a que el sistema de educación superior presenta varios problemas que afectan la calidad de este nivel educativo en México, por una parte la expansión misma del sistema que según los datos del anuario estadístico de ANUIES en 2004 la matrícula en Licenciatura a nivel nacional aumentó a 2,310 990 alumnos con un tasa anual de crecimiento de 5.1 de los cuales 117 121 pertenecen al Estado de Veracruz es decir este es uno de los desafíos que tienen hoy día las instituciones de educación superior entre ellas la Universidad Veracruzana como organización educativa pública y quien también tiene entre sus prioridades incrementar la calidad educativa.

Ahora bien si analizamos los indicadores que hoy día aplican los organismos acreditadores estos se circunscriben a aspectos meramente cuantitativos como podemos ver en el capítulo siguiente, aunado al hecho de que a pesar de que han transcurrido más de cinco años que inició el proceso de acreditamiento de los programas académicos de nivel superior, la Universidad Veracruzana ocupa en el ranking nacional de calidad académica el lugar 71 de 100 de las Instituciones de educación superior (IES). Tal parece que los indicadores que se están utilizando no son la mejor opción para evaluar la calidad académica; surgiendo aquí mi interés de abordar esta problemática desde los estudios organizacionales a través de la cultura de calidad que poseen los actores universitarios para permitir mejorar la calidad académica deseada por la Universidad Veracruzana.

El artículo 2 de la Ley Orgánica de la Universidad Veracruzana el cual es el caso de estudio que nos ocupa, establece como fines de la misma: "... conservar, crear y transmitir la cultura, en beneficio de la sociedad con el más alto nivel de calidad académica...", pero en la práctica se ignora qué tan real sea esto. Derivado de todo lo anteriormente expresado surgieron las siguientes preguntas de investigación.

¿Cuáles son los hábitos de calidad educativa que ejercen los actores universitarios –estudiantes y docentes- del campus Xalapa que le permitieron acreditar en calidad su programa académico de la carrera de contaduría?

¿Cuáles son las características de los hábitos de estudio y enseñanza de estudiantes y docentes –respectivamente- de la carrera de contaduría que no les ha permitido acreditar en calidad su programa académico?

¿Qué nivel de cultura poseen los estudiantes y docentes de la carrera de contaduría de Xalapa y Coahuila de Zaragoza?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Analizar comparativamente las características de la cultura de calidad académica a través del conocimiento de los hábitos de estudio y de enseñanza que ejercen los actores universitarios -estudiantes y docentes respectivamente- en el desempeño de sus actividades académicas de la carrera de Contaduría del campus Xalapa que le permitieron acreditar en calidad su programa académico y compararlas con los de la carrera de contaduría campus Coahuila de Zaragoza que aún no se encuentra acreditada en calidad para coadyuvar en el acreditamiento de su programa académico.

1.3.2 Objetivos particulares

Identificar las características de los hábitos de calidad educativa que ejercen docentes y estudiantes del campus Xalapa, que coadyuvaron a la acreditación de su programa académico.

Identificar los factores contextuales que caracterizan a los hábitos ejercidos por estudiantes y docentes, de los campus Xalapa y Coatzacoalcos.

Identificar las necesidades de los docentes y estudiantes, para el logro del mejoramiento de la cultura de calidad académica.

CAPÍTULO II

2 MARCO TEÓRICO

2.1 Los estudios organizacionales y las instituciones educativas de nivel superior

2.1.1 Nuevo Institucionalismo

El nuevo institucionalismo es un enfoque teórico que ha aparecido en las ciencias sociales anglosajonas durante los últimos 15 años como una reacción en contra del éxito del enfoque racional. Típicamente los modelos racionales prestan poca atención al contexto donde se desenvuelven los agentes; en estos modelos la interacción entre agentes está libre de toda fricción, por lo cual es suficiente conocer las preferencias de los individuos y asumir las premisas del modelo racional para deducir su comportamiento. Por el contrario el nuevo institucionalismo argumenta que los contextos institucionales –políticos, sociales, económicos- dentro de los que actúan los individuos influyen de manera importante sobre su comportamiento.

Para el nuevo institucionalismo, las organizaciones desarrollan características institucionales que las diferencian a unas de otras, y estas características son el factor más importante por considerar para entender el comportamiento de los actores organizacionales. En consecuencia el objetivo de este movimiento es analizar los procesos por los cuales las instituciones desarrollan sus características particulares, y describir las formas en que estas características influyen en el comportamiento de los miembros de la institución. El panorama

actual del nuevo institucionalismo es que la diferencia más importante entre las distintas corrientes del nuevo institucionalismo consiste en una distinta concepción de la utilidad y los alcances del concepto de racionalidad para explicar el comportamiento de los individuos.

La universidad es considerada como un buen ejemplo, pues cuenta con un elevado número de profesionales de alta calificación, que orientan su comportamiento según lo dictan las normas y expectativas de sus grupos de referencia (equipo de trabajo, disciplina o profesión), y los acuerdos que se derivan de su funcionamiento colegiado (Hardy et al, 1988; Mintzberg 1979: 393-425; Waters 1989).

El poder en la universidad es resultado de una peculiar forma de articulación de los intereses de los individuos y las corporaciones, que dejaron poco espacio para la diferenciación funcional de las esferas de poder y convirtieron las formas de conducción institucional en una función de arreglos político-institucionales de los actores. El resultado de esta lógica de conducción institucional de muchas universidades públicas fue la creación de establecimientos poco diferenciados, organizacionalmente "isomorfismo institucional" -tendencia actual- y con frecuencia atrapados en conflictos e inestabilidad política. La ideologización y sobre politización de las decisiones institucionales fueron rasgos sobresalientes del funcionamiento ordinario de varias universidades, y lo académico quedó relegado al área retórica y del discurso. En estas circunstancias, las políticas federales impulsadas en los sexenios *delamadrista* y *salinista* activaron lentamente descontentos acumulados o se convirtieron en fuente de

reconceptualización de las formas de desempeño de la universidad y así éste fue sólo uno de los factores que influyeron en la transformación de algunas universidades al comenzar la década de los noventa.

Resulta evidente la importancia del nuevo institucionalismo para analizar la modernización de la universidad, pues reconceptualiza los procesos de cambio, más allá de la tradicional visión que los asocia al cálculo racional y a la libre toma de decisiones; en su lugar asume que las organizaciones son resultado de un proceso histórico representado por un cierto desarrollo cultural que escapa al voluntarismo ejecutivo de reformadores y políticos. Por ello “la conexión entre el cambio y la reforma propuesta es débil, en la medida en que muchos cambios no son resultado de reformas y muchas reformas no dan como resultado un cambio” (Brunsson y Olsen 1993:4).

El nuevo institucionalismo permite analizar la importancia de la definición de la función social de la universidad, la cual expresa un valor institucionalizado que determina las formas de organización que debe asumir y proyectar; al estar condicionada culturalmente, la universidad refleja valores que inciden en su estabilidad o su posible cambio. Por ello, debemos considerar el papel que han jugado discursos y símbolos en la modernización de la universidad, la cual ha encontrado en el libre mercado, el individualismo, la competencia y la calidad, importantes palancas de apoyo para reconstituir el imaginario social.

Otro enfoque corresponde a la ecología organizacional (Amburgey y Rao 1996; Baum 1996; Singh 1990) que centra su atención en los procesos de creación, cambio y desaparición de las organizaciones, considerando las restricciones

impuestas por su medio ambiente. Los procesos de selección natural funcionan como mecanismos que determinan a lo largo del tiempo, las características de las poblaciones de organizaciones, pues influyen decididamente en la supervivencia o muerte de cada uno de sus miembros, atendiendo a su capacidad de adaptación natura; así, los “nichos ambientales” seleccionan las formas de organización mas apropiadas a sus niveles de incertidumbre a la disponibilidad de recursos por los que puede competir y a la frecuencia de los cambios que experimenta (Hannan y Freeman 1977; Aldrich 1979) De acuerdo con este enfoque sería posible analizar la conformación de los sistemas universitarios desde una perspectiva comparada, considerando muy amplios periodos temporales. El análisis se centraría en la población total de universidades y en su relación con los nichos de ambientales en los que participa intentando identificar la diversidad de clases que integran esta especie (Birnbaum 1983), esto daría lugar a una tipología para clasificar a las organizaciones que integran la población a partir de la correlación entre las características estructurales (por ejemplo el nivel de especialización, el tamaño y el tipo de propiedad y explicando la variedad y evolución de las organizaciones en función de sus niveles de adaptabilidad, identificando el tipo de estructura más apropiado para cada nicho ambiental así también su posible utilidad en la capacidad que brinda para reunir información de instituciones de un mismo tipo a lo largo del tiempo, considerando las condiciones específicas en las que se desenvuelve; además al utilizar una base común de ordenamiento empírico, se amplían grandemente las posibilidades de comparación interinstitucional, bajo esta visión se ubica el *nuevo institucionalismo* (Scout 1987; Tolbert y Zucker 1996;

Powell y DiMaggio 1991) enfoque que analiza los factores del contexto político-cultural que producen y reproducen la estructura de la organización, esta aproximación representa amplias posibilidades para el estudio de la universidad, ya que permite analizar una serie de elementos especialmente relevantes en este tipo de organizaciones, entre otros podemos mencionar los procesos de legitimación social de las organizaciones, la naturaleza simbólica de la racionalidad, el desacoplamiento entre el funcionamiento interno de la organización y su apariencia formal proyectada al mundo exterior y los procesos de imitación de formas estructurales de unas organizaciones a otras (DiMaggio y Powell, 1983) en el supuesto de que existen estructuras estables de interacción, que más que obedecer a consideraciones de tipo racional, responden a normas y comportamientos institucionalizados bajo la lógica de que simplemente “así se hacen las cosas” (Meyer y Rowan 1977; y March y Olsen 1989), desde esta perspectiva el sistema cultural y la estructura política de la sociedad son reconocidos como las fuerzas institucionales que definen y legitiman la estructura de las organizaciones, reflejando mediante rituales y ceremonias una cierta idea de lo que se espera de ellas.

Otro enfoque se ubica en el eje de la indagación que se centra en la toma de decisiones y que marca la consolidación del estudio sistemático de la universidad desde una perspectiva organizacional, manteniendo una clara línea de continuidad con la escuela del comportamiento y muy importantes vínculos con el nuevo institucionalismo y el constructivismo social, las *teorías de la ambigüedad organizativa* (March 1996; Hickson 1995) surgen con la intención de explicar, con

mayor claridad, algunos de los rasgos de irracionalidad que caracterizan a las organizaciones, y que hasta ese momento habían sido negados o tratados sólo como casos especiales de incertidumbre.

El concepto que mejor contiene el proceso de homogeneización es el de isomorfismo según Hawley (1968) es un proceso limitador que obliga a una unidad en una población a parecerse a otras unidades que enfrentan las mismas condiciones ambientales. DiMaggio y Powell siguiendo a Meyer (1983b) y a Fennell (1980) sostienen que hay dos tipos de isomorfismo: el competitivo y el institucional. Así también identifican tres mecanismos por medio de los cuales ocurre el cambio institucional isomorfo, cada uno con sus propios antecedentes: 1) el isomorfismo coercitivo, que se debe a influencias políticas y al problema de legitimidad (Proceso de acreditación como mecanismo gubernamental para la obtención de recursos públicos) 2) el isomorfismo mimético, que resulta de respuestas estándares a la incertidumbre, y 3) el isomorfismo normativo, asociado con la profesionalización. Esta tipología es analítica: los tipos no siempre son empíricamente distintos.

(Hall y Taylor; 1994) citados por Rodolfo Vergara, 1997. proponen cuatro versiones sobre el nuevo institucionalismo : el nuevo institucionalismo en la historia comparada, el nuevo institucionalismo racionalista, el nuevo institucionalismo económico, y el nuevo institucionalismo sociológico.

(Scott, 1995) utiliza una clasificación diseñada a partir de los diferentes mecanismos por medio de los cuales las instituciones influyen sobre la conducta de los individuos. En esta clasificación, el nuevo institucionalismo se divide en tres

corrientes: regulativo, normativo y cognitivo. La descripción de Scott tiene un corte más analítico que las mencionadas anteriormente, de hecho llega a la misma clasificación por disciplinas: el institucionalismo regulativo corresponde al económico, el normativo al de la ciencia política y el cognitivo al sociológico.

El nuevo institucionalismo sociológico se distingue por su énfasis en la importancia de los procesos cognitivos de los individuos (Scott, 1995). Para esta corriente el comportamiento de los miembros de una institución se explica con base en los procesos de adquisición de conocimiento de organizaciones e individuos. Desde esta perspectiva las reglas y tradiciones institucionales son resultado de un “proceso de construcción social de la realidad” (Berger y Luckman, 1967) es decir son un fenómeno cultural y constituyen el marco de referencia a partir del cual los individuos se explican el mundo que los rodea (Meyer y Rowan, 1977).

En consecuencia, la percepción del mundo que tienen los individuos está determinada por la cultura institucional en el que se desempeñan. Si algún procedimiento o curso de acción no existe en la cultura de la institución, entonces no es posible que los actores la consideren como una alternativa. Si los individuos y las organizaciones sólo pueden actuar sobre el mundo a partir de los valores y el reconocimiento que les proporciona su marco institucional, entonces no será fácil explicar por qué –en ciertas circunstancias- intentan transformarlo. A diferencia de la versión económica del nuevo institucionalismo sociológico no acepta la existencia de individuos u organizaciones que deliberadamente manipulen con algún éxito las reglas y prácticas institucionales, por el contrario esta corriente concibe a individuos y organizaciones como actores relativamente

pasivos, los cuales son capaces de adaptarse eficazmente a cambios en el medio ambiente pero que no tienen la capacidad de influir en él.

De aquí que nos propongamos analizar el presente trabajo de investigación con un enfoque comparativo desde la perspectiva cultural

2.1.2 Acreditación ¿Isomorfismo Institucional?

En estudios sobre burocracia organizativa, es común la proposición de que las organizaciones se ajustan a reglas y de que en una organización, gran parte del comportamiento está especificado por los procedimientos estándar vigentes (March y Simon, 1958; Weber, 1978). Esta proposición se puede hacer extensiva a las instituciones educativas -Universidades Públicas-. Gran parte del comportamiento que observamos en ellas refleja la manera rutinaria en que los individuos hacen lo que éstas consideran debe hacerse. Hoy día se puede decir que todas las universidades públicas deben acreditar sus programas en calidad académica para tener acceso a mayores recursos económicos. Simples estímulos desencadenan patrones de acción complejos, estandarizados, sin extensos análisis que resuelvan los problemas ni el uso de poder discrecional alguno. Las instituciones poseen un repertorio de procedimientos y recurren a las reglas para escoger entre ellos. Las reglas se pueden imponer o aplicarse por coerción directa y mediante autoridad política u organizadora, o pueden ser parte de un código de conducta adecuada que se aprende e interioriza por medio de la socialización o la educación.

Decir que la conducta esta regida por reglas no implica que ésta sea trivial o irracional. Las reglas relacionadas con la conducta deben o deberían ser consideradas con detenimiento. Por “reglas” quedan significadas las rutinas, procedimientos, convenciones, papeles, estrategias, formas organizativas y tecnologías en torno a los cuales se construye la actividad académica. Asimismo, las creencias, paradigmas, códigos, culturas y conocimiento que rodean, apoyan, elaboran y contradicen esos papeles y rutinas. En la ciencia social empírica, es un lugar común observar que la conducta queda restringida o es dictada por estos aforismos culturales y normas sociales. Las rutinas son independientes de los actores individuales que las ejecutan y pueden sobrevivir a una considerable rotación de los individuos. Las rutinas pueden ser reglas de procedimiento que especifiquen un proceso que debe seguirse en circunstancias determinadas.

Se encuentra también la teoría de la *dependencia de recursos* (Pfeffer y Salancik 1978), ¿Otra regla institucional? que considera a las organizaciones como arenas o mercados en los que diversos grupos se enfrentan, conspiran, combaten y negocian entre sí. Estas perfilan una estructura de dominación que garantiza la obtención de los recursos necesarios para cumplir con aquellos objetivos que han sido acordados o impuestos al conjunto de la organización (Pfeffer y Salancik 1974; cfr. Baldrige 1971). Hacia finales de la década de los ochenta se encuentra asociada al concepto de red (network) la propuesta que analiza las “conexiones” de las organizaciones en ambientes altamente competitivos, en los que resultan cada vez más importantes la flexibilidad organizativa y las nuevas tecnologías

(Bartlett y Ghoshal 1989; Noria y Eccles 1992; Alter y Hage 1993). Las condiciones de la “nueva competencia” global perfilan el modelo de redes como forma típica de organización en este final del siglo (Castells 1996; Powell 1990). El estudio de las universidades como redes se muestra cada vez necesario.

Traspolando lo anteriormente expresado a las instituciones de educación superior la Asociación Nacional de Universidades e Institutos de Educación Superior (ANUIES), en su XIV Asamblea General, celebrada en Tepic, 1972, recomendó dar atención al tema de la acreditación, definida como "un sistema de créditos". La Acreditación representó un procedimiento encaminado a otorgar reconocimiento a las habilidades y destrezas adquiridas, hoy día, se ha convertido en un requisito (regla) para que las instituciones educativas públicas puedan acceder a recursos económicos. (Ver los programas acreditados en el Estado de Veracruz anexo 2)

2.1.2.1 Acreditación

La acreditación, en su connotación tanto institucional como individual, implica una búsqueda de reconocimiento social y de prestigio por parte de individuos e instituciones. En este sentido, los procesos de acreditación se han constituido en un requerimiento imperativo. Actualmente este significado de la acreditación persiste como reconocimiento de grados de estudio y se define como un conjunto de "mecanismos y formas mediante las cuales se obtiene evidencia de que un sujeto posee un saber en determinado campo del conocimiento" (Chapela, 1993,

p. 159). Con objeto de precisar los alcances conceptuales de la acreditación es necesario aclarar lo siguiente:

La acreditación de un programa académico de nivel superior es el reconocimiento público que otorga un organismo acreditador, no gubernamental y reconocido formalmente por el COPAES, en el sentido de que cumple con determinados criterios, indicadores o parámetros de calidad en su estructura, organización, funcionamiento, insumos, procesos de enseñanza, servicios y en sus resultados. La utilidad que tiene la acreditación de un programa académico puede ser múltiple, según la intencionalidad con la que se haga: jerarquización, financiamiento, referente para los usuarios y para la toma de decisiones de las IES y las autoridades educativas, pero su fin primordial será el reconocimiento de la calidad del programa y propiciar su mejoramiento.

2.1.2.1.1 Objetivos

Los objetivos de la acreditación de programas académicos son entre otros los siguientes:

- 1) Reconocer públicamente la calidad de los programas académicos de las instituciones de educación superior e impulsar su mejoramiento.
- 2) Fomentar en las instituciones de educación superior, a través de sus programas académicos una cultura de mejora continua.
- 3) Propiciar que el desempeño de los programas académicos alcance parámetros de calidad nacionales e internacionales.
- 4) Contribuir a que los programas dispongan de recursos suficientes y de los mecanismos idóneos para asegurar la realización de sus propósitos.
- 5) Propiciar

la comunicación e interacción entre los sectores de la sociedad en busca de una educación de mayor calidad y pertinencia social. 6) Promover cambios significativos en las instituciones y en el sistema de educación superior acordes con las necesidades sociales presentes y futuras. 7) Fomentar que las instituciones y sus entidades académicas cumplan con su misión y sus objetivos . 8) Proveer a la sociedad información sobre la calidad de los programas educativos de nivel superior.

2.1.2.1.2 El proceso de acreditación

La acreditación de un programa académico requiere de un proceso que debe caracterizarse por ser: a) Voluntario; b) Integral, es decir que valore los insumos, procesos y resultados del programa; c) Objetivo, justo y transparente; d) Externo; e) Producto de trabajo colegiado de personas de reconocida competencia en la materia, representativos de su comunidad, con experiencia y capacidad en los procesos de evaluación; f) Ético y responsable g) Temporal, esto es, que la acreditación de un programa académico tendrá validez por un periodo determinado (3 años) para el caso de los de contaduría; h) Confiable.

Cualquier proceso de acreditación debe realizarse siempre con base en el reconocimiento de la diversidad institucional existente en la educación superior.

2.1.2.1.3 Etapas del proceso

El proceso de acreditación lo integran diversas etapas, cada una de las cuales es en sí misma un proceso que requiere de un procedimiento específico. Las etapas son:

- Solicitud de acreditación: dada que la solicitud es voluntaria, el titular de la institución debe solicitar expresamente al organismo acreditador reconocido por el COPAES su intervención para llevar a cabo el proceso de acreditación de uno o más de sus programas, para lo cual firmará un contrato con el mismo organismo.
- Cumplimiento de condiciones para iniciar el proceso de acreditación: Para iniciar el proceso los programas deben satisfacer un conjunto de condiciones previamente establecidas por el organismo acreditador, de conformidad con el Marco General para los Procesos de Acreditación de Programas Académicos emitido por el COPAES; sin embargo su cumplimiento no será garantía de la acreditación.
- Autoevaluación: El programa debe llevar a cabo una autoevaluación, que considere cuantitativa y cualitativamente, sus actividades, organización, insumos, procesos, funcionamiento general y resultados, así como el alcance de sus objetivos y estrategias. La autoevaluación debe integrarse en un informe que se entregará al organismo acreditador. Para realizar la autoevaluación se requiere de un alto grado de participación de la comunidad académica del programa.
- Evaluación del organismo acreditador: Con base en el informe de autoevaluación y la evaluación de las condiciones para iniciar el proceso de acreditación , el organismo acreditador debe hacer la valoración integral del programa mediante la revisión documental y una visita de campo a la

institución que lo imparte, en donde efectuarán entrevistas con representantes de los sectores de su comunidad y recabarán información complementaria. Los visitantes o evaluadores deben elaborar un informe de la evaluación realizada, que contenga la propuesta para otorgar o no la acreditación solicitada, así como las recomendaciones, que en uso del programa debe atender para lograr la acreditación.

- Dictamen final: con el informe de los visitantes o evaluadores, el organismo acreditador emite un dictamen final del que puede resultar una de las siguientes categorías:
 - Acreditado. Para el programa académico que cumpla con los parámetros de calidad establecidos.
 - Acreditación condicionada. Se otorga al programa que aún cuando no cumple con todos los parámetros, podría ser acreditado si atiende recomendaciones en un plazo determinado.
 - No acreditado. Se da al programa que no tiene condiciones suficientes para ser acreditado. Después de un periodo establecido como mínimo por el organismo acreditador, el programa podrá solicitar otra vez su acreditación, siempre que haya atendido las recomendaciones que se le hicieron.
- Mecanismo de revisión: Cuando la institución exprese su desacuerdo con el dictamen final puede solicitar al organismo acreditador, por escrito y notificándolo al COPAES, la revisión de dicho dictamen final conforme al

procedimiento establecido; debe fundamentar la solicitud anexando la documentación probatoria que considere necesaria. Si el dictamen revisado es aún insatisfactorio para la institución, la persona autorizada puede acudir al COPAES para que promueva en su caso, después de analizar el dictamen de evaluación, la petición de la institución y la información generada para el proceso de acreditación, un nuevo proceso de evaluación ante el organismo acreditador pero ahora con la presencia de expertos del área designada por el COPAES. El dictamen de evaluación es en este caso inapelable.

2.1.2.1.4 Metodología de la evaluación para la acreditación

La metodología que empleará el organismo acreditador deberá considerar por lo menos los siguientes elementos:

A. Categorías, factores o áreas. Son aquellos que evalúa el organismo acreditador en cualquier proceso de acreditación, los cuales deben contener al menos los propuestos por el COPAES y que son:

- ✓ Personal académico adscrito al programa académico
- ✓ Currículum
- ✓ Métodos e instrumentos para evaluar el aprendizaje
- ✓ Servicios institucionales para el aprendizaje de los estudiantes.
- ✓ Alumnos
- ✓ Infraestructura y equipamiento de apoyo al desarrollo del programa

- ✓ Líneas y actividades de investigación, en su caso para la impartición del programa.
- ✓ Vinculación
- ✓ Normativa institucional que regule la operación del programa
- ✓ Conducción académica-administrativa
- ✓ Proceso de planeación y evaluación
- ✓ Gestión administrativa y financiamiento.

B. Criterios, Referentes axiológicos definidos a priori con base en los cuales se emiten los juicios de valor.

C. Indicadores. Para cada categoría y criterio se definen los indicadores pertinentes, es decir, se precisa la expresión cuantitativa y cualitativa del valor de dos o más propiedades de un fenómeno.

D. Parámetros, estándares o referentes de evaluación. Son los valores ideales o deseables de un indicador, previamente establecidos por el organismo acreditador para cada indicador, y que sirven para ser contrastados con los índices del programa.

En el mismo documento de la ANUIES sobre el proceso de acreditación de las Instituciones de Educación Superior (IES) se menciona "la acreditación fue adquiriendo mayor relevancia y precisión debido a la creciente preocupación por elevar la calidad académica de las instituciones educativas".

De esta manera, se observa como a pesar de que se ha emprendido una serie de estrategias entre las que cabe destacar: la creación de los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES); las acciones de evaluación institucional, promovidos por la Comisión Nacional de Evaluación (CONAEVA); el establecimiento de criterios de clasificación de los programas por parte de CONACYT; y los criterios para otorgar recursos a través del Fondo para la Modernización de la Educación Superior (FOMES) hoy día, no se logra alcanzar la calidad académica deseada.

A continuación se presentan los estándares de calidad establecidos por CACECA para evaluar los programas de la carrera de contaduría, y se observa el poco peso o valor que se le otorga a los aspectos cualitativos correspondiendo sólo el 4.5 % del total del puntaje, de aquí la importancia que alcanzan los estudios organizacionales en el estudio y comprensión del problema de la calidad a través de la cultura de la calidad que observan los actores universitarios conociendo su cultura dominante o cultura fuerte llegando a determinar el nivel de cultura que prevalece en la IES objeto de este estudio.

2.1.2.1.5 Estándares de calidad de CACECA.

No.	VARIABLE	PUNTUACIÓN MÁXIMA A OBTENER S/CACECA	PUNTOS OTORGADOS POR COMITÉ EVALUADOR	PUNTOS PARA ACREDITAR
1	Profesores	200		A) Menos de 700 puntos NO ACREDITA
2	Estudiantes	240		B) De 701 a 1000 puntos ACREDITA
3	Programa de Licenciatura	136		
4	Formación Integral	105		
5	Recursos financieros	102		
6	Recursos-eficiencia	97		
7	Extensión-investigación	75		
8	Información Adicional	45		
TOTAL		1000		

Indicadores y categoría por la variable de Profesores:

No.	Categoría	Indicadores	Puntaje Máximo
1	Formación	1 ¿Por lo menos el 40% de los profesores tiene una formación docente básica? Cursos básicos de enseñanza aprendizaje	10
	Total 60 puntos	2 ¿Por lo menos el 10% de los profesores tiene maestría?	20
		3 ¿Por lo menos el 5% de los profesores tiene doctorado?	10
		4 ¿Del 10% de los profesores con maestría por lo menos el 50% han publicado libros, trabajos de investigación o equivalente?	5
		5 ¿Del 5% de los profesores con doctorado por lo menos el 50% han publicado libros, trabajos de investigación o equivalente? Obra escrita comprobable	5
		6 ¿Los programas de formación o actualización contemplan, cada uno al 40% de los profesores?	10
2	Experiencia	1 ¿Por lo menos el 40% de los profesores tiene experiencia laboral mínima de 3 años en la materia(s) que imparten?	20
	Total 40 puntos	2 ¿Se tiene en cuenta la calidad y el nivel de la actividad laboral profesional?	5
		3 ¿Se tiene en cuenta la calidad y el nivel de la actividad docente?	5
		4 ¿Se tiene en cuenta la calidad y el nivel de la actividad de investigación? (Cómo se evalúa)	10

3	Selección Total 20 puntos	<p>1 ¿Se realizan convocatorias públicas, oposiciones o concursos de méritos?</p> <p>2 ¿Se toman en cuenta las publicaciones de las revistas especializadas</p> <p>3 ¿Las designaciones son formuladas por el cuerpo colegiado?</p> <p>4. ¿La selección corresponde al examen de oposición?</p> <p>5 ¿Hay perfiles académicos para la contratación?</p>	<p>5</p> <p>5</p> <p>5</p> <p>2.5</p> <p>2.5</p>
4	Calificación Total 35 puntos	<p>1 ¿Existen categorías docentes?</p> <p>2 ¿Por lo menos el 75% de los profesores de ½ tiempo y tiempo completo se encuentra en el nivel medio superior de las categorías</p> <p>3 ¿Por lo menos el 50% de los docentes de tiempo completo se encuentra en el nivel medio superior de las categorías?</p> <p>4 ¿Se cuenta con un reglamento para la promoción docente?</p> <p>5 ¿Se cuenta con un reglamento de evaluación del personal académico?</p>	<p>5</p> <p>10</p> <p>10</p> <p>5</p> <p>5</p>
5	Asignación de carga Total 45 puntos	<p>1 ¿Por lo menos el 30% de los profesores es de tiempo completo?</p> <p>2 ¿El total de los profesores de tiempo completo dan tutorías y asesorías al menos a un 10% de los alumnos?</p> <p>3 ¿En promedio la dedicación anual a la investigación en el caso de profesores de tiempo completo es igual o mayor al 25% del tiempo de los profesores?</p> <p>4 ¿En promedio la dedicación anual a la extensión académica congresos, foros, conferencias, etc. es igual o mayor al 25% del tiempo de los profesores?</p>	<p>5</p> <p>10</p> <p>20</p> <p>10</p>

Indicadores y categoría por la variable de estudiantes:

No.	Categoría	Indicadores	Puntaje máximo
1	Admisión	1 ¿Se tiene en cuenta la calidad y prestigio de la institución docente de procedencia?	5
		2 ¿Existe una legislación y su reglamento que regule el proceso de admisión?	10
		3 ¿Se cumple estrictamente con la legislación universitaria vigente durante el proceso de la selección?	5
	Total 95 puntos	4 ¿Se tiene en cuenta el rendimiento académico en el nivel precedente a través de un promedio y desviación estándar?	15
		5 ¿Se efectúan entrevistas de admisión?	5
		6 ¿Se toma en cuenta el perfil del aspirante a ingresar y el estudio socioeconómico?	5
		7 ¿existe un programa de inducción para estudiantes de nuevo ingreso y están inscritos el 100%	15
		8 ¿el puntaje obtenido por la Prueba de Aptitud Académica (PAA) es de por lo menos 100 puntos?	15
		9 ¿Existe una guía para aspirantes?	
		10 ¿El puntaje obtenido en la prueba TOEFL o equivalente es de por lo menos 350 puntos?	
2	Evaluación de	Se desarrollan dentro del plan de estudios:	5

	la calidad en el desempeño Total 45 puntos	1 Evaluación continua y exámenes 2 Trabajos de investigación 3 Uso de herramientas de cómputo 4 Comunicación oral y escrita 5 Desarrollo de la creatividad y los valores (ética)	5 10 5 20
3	Apoyo académico Total 30 puntos	Explicar como se aplican los apoyos: 1.- Tutores 2.- Asesores 3.- Orientación profesional 4.-Material bibliográfico especializado	10 5 10 5
4	Reglamento para la titulación Total 55 puntos	1¿Existe normatividad para las prácticas profesionales? 2¿Se tienen en cuenta la calidad y el nivel de la actividad de investigación? (tesis) 3 ¿Se tiene un registro de las actividades que realizan los alumnos para cubrir las 480 horas de servicio social? 4 Participación en eventos académico-científicos (mínimo cinco) 5¿Existe un reglamento para titulación que esté aprobado y el 100% de los que se van a titular lo conocen?	10 5 10 10 20
5	Otros Total 15 puntos	1 Programa de becas para estudiantes de bajo nivel económico y tiempo completo 2 ¿se otorgan estímulos y/o reconocimientos al Desempeño? 3 ¿Existen mecanismos de vinculación alumno-familia	5 5 5

2.1.3 Calidad Educativa ¿Mito racionalizado?

Pero ¿Cómo saber la calidad de las instituciones de educación superior? Anualmente, el rotativo inglés *The Times* clasifica a las mejores instituciones de educación superior del mundo. Para ubicar a cada una en el lugar correspondiente del *ranking*, considera la opinión de tres mil 703 renombrados académicos del orbe, quienes identifican a las mejores universidades en investigación de acuerdo a su experiencia y especialidad. Dicha clasificación también considera de manera relevante la información aportada por 736 grandes empleadores con presencia mundial.

La clasificación está dominada por universidades de Estados Unidos e Inglaterra. Harvard encabeza la lista de las cien mejores, seguida por las británicas Cambridge y Oxford y las estadounidenses Massachussets y Yale.

Desde el año pasado, la máxima casa de estudios de nuestro país (UNAM) se incorporó al selecto grupo de las mejores universidades del mundo. En esa ocasión, avanzó cien lugares respecto a la clasificación que había alcanzado un año antes.

Este año destaca el avance de las universidades chinas, como la de Pekín que pasó del lugar 15 al 14 y se ha convertido en una de las principales competidoras en investigación de excelencia y formación de cuadros profesionales en el mundo.

Otra de las instituciones europeas de alto nivel es la Escuela Normal Superior de Francia que pasó del lugar 24 al 18.

En la educación superior mexicana, se conocen con el nombre de rankings de universidades a los listados sobre las instituciones educativas con un orden determinado por cualquier combinación de factores. Las clasificaciones se pueden basar en la "calidad subjetiva percibida", en una cierta combinación de estadísticas empíricas, o en exámenes realizados por educadores, estudiantes u otros. Dichas clasificaciones son consultadas a menudo por estudiantes no matriculados todavía para poder elegir universidad según algunos criterios.

La revista Guía Universitaria, publicada anualmente por Reader's Digest, publica en cada edición un Ranking de las 100 mejores universidades del país en un riguroso estudio realizado a más de 1,500 instituciones académicas. Las tablas siguientes contienen información sobre ranking de universidades mexicanas y están ordenados según la edición 2006 de Guía Universitaria. Los de la tabla de Mundo Universitario corresponden a un estudio de dicha revista del mes de septiembre del 2006 de las 10 universidades con mayor calidad para la exportación. Internet Lab es un sitio en el cual se rankean las universidades de todo el mundo según su presencia en Internet.

Universidad	Guía Universitaria 2006 (sobre 100)	Mundo Universitario (01/09/05) (sobre 10)	InternetLab (2006) (sobre 33)
Universidad Nacional Autónoma de México	1 ^a	6 ^a	1 ^a
Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey	2 ^a	3 ^a	2 ^a
Instituto Politécnico Nacional	3 ^a		6 ^a
Universidad Iberoamericana	4 ^a	4 ^a	15 ^a
Universidad Autónoma de Guadalajara	5 ^a	5 ^a	29 ^a
Universidad de Monterrey	6 ^a	2 ^a	27 ^a
Universidad De La Salle	7 ^a	9 ^a	49 ^a
Universidad Autónoma Metropolitana	8 ^a		4 ^a
Universidad Autónoma de Baja California	9 ^a		13 ^a
Universidad Autónoma Chapingo	10 ^a		33 ^a

<u>Universidad Autónoma de Nuevo León</u>	11 ^a		11 ^a
<u>Universidad Autónoma De Yucatán</u>	12 ^a		20 ^a
<u>Universidad Anahuac</u>	13 ^a		24 ^a
<u>Universidad del Valle de México</u>	14 ^a	8 ^a	37 ^a
<u>Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente</u>	15 ^a		18 ^a
<u>Universidad de Guadalajara</u>	16 ^a		3 ^a
<u>Instituto Tecnológico Autónomo de México</u>	17 ^a	7 ^a	11 ^a
<u>Universidad de Guanajuato</u>	18 ^a		25 ^a
<u>Benemérita Universidad Autónoma de Puebla</u>	19 ^a		16 ^a
<u>Universidad Autónoma de Sinaloa</u>	20 ^a		
<u>Universidad de las Américas Puebla</u>	21 ^a	1 ^a	5 ^a
<u>Universidad Autónoma</u>	22 ^a		

de Coahuila			
Universidad Univer	23 ^a		31 ^a
Universidad Autónoma de Chihuahua	24 ^a		28 ^a
Universidad Autónoma de Sonora	25 ^a		17 ^a
Universidad Autónoma de San Luis Potosí	26 ^a		26 ^a
Universidad Vasco de Quiroga	27 ^a		
Universidad Autónoma de Tamaulipas	28 ^a		
Universidad Autónoma Valle del Bravo	29 ^a		
Universidad Autónoma del Estado de México	30 ^a		19 ^a
Universidad de Colima	31 ^a		7 ^a
Universidad Autónoma de Chiapas	32 ^a		
Universidad Panamericana	33 ^a		
Universidad Pedagógica Nacional	34 ^a		30 ^a

<u>Universidad Autónoma de Veracruz "Villa Rica"</u>	35 ^a		
<u>Universidad Autónoma de Campeche</u>	36 ^a		
<u>Universidad Autónoma Zacatecas</u>	37 ^a		
<u>Instituto Tecnológico de Mérida</u>	38 ^a		
<u>Universidad Autónoma de Querétaro</u>	39 ^a		
<u>Universidad Autónoma de Nayarit</u>	40 ^a		
<u>Universidad José Vasconcelos</u>	41 ^a		
<u>Universidad del Mayab</u>	42 ^a		
<u>Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo</u>	43 ^a		
<u>Universidad de las Américas</u>	44 ^a		
<u>Escuela Bancaria y Comercial</u>	45 ^a		
<u>Universidad Autónoma de Durango</u>	46 ^a		

<u>Universidad Autónoma de Benito Juárez de Oaxaca</u>	47 ^a		
<u>Instituto Tecnológico de Oaxaca</u>	48 ^a		
<u>Instituto Tecnológico de Sonora</u>	49 ^a		
<u>Universidad Autónoma del Estado de Morelos</u>	50 ^a		
<u>Universidad del Valle de Atemajac</u>	51 ^a		
<u>Universidad Autónoma de Aguascalientes</u>	52 ^a		
<u>Instituto Nacional de Bellas Artes</u>	53 ^a		
<u>Universidad Autónoma de Ciudad Juárez</u>	54 ^a		23 ^a
<u>Instituto Tecnológico de Nuevo León</u>	55 ^a		
<u>Universidad Autónoma Agraria Antonio Navarro</u>	56 ^a		
<u>Instituto Tecnológico de Puebla</u>	57 ^a		

<u>Universidad Autónoma de Baja California Sur</u>	58 ^a		
<u>Instituto Tecnológico de Tijuana</u>	59 ^a		
<u>Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo</u>	60 ^a		14 ^a
<u>Instituto Tecnológico de Veracruz</u>	61 ^a		
<u>Universidad Autónoma de Tlaxcala</u>	62 ^a		
<u>Instituto Tecnológico de Celaya</u>	63 ^a		
<u>Universidad Tecnológica de México</u>	64 ^a		
<u>Universidad Autónoma de del Noreste</u>	65 ^a		
<u>Colegio de México</u>	66 ^a	10 ^a	21 ^a
<u>Instituto Tecnológico de Chihuahua</u>	67 ^a		
<u>Universidad Cristóbal Colón</u>	68 ^a		
<u>Universidad Juárez Autónoma de Tabasco</u>	69 ^a		

<u>Instituto Tecnológico de Culiacán</u>	70 ^a		
<u>Universidad Veracruzana</u>	71^a		12^a
<u>Instituto Tecnológico de San Luis Potosí</u>	72 ^a		
<u>Escuela Normal Superior de México</u>	73 ^a		
<u>Instituto Tecnológico de Morelia</u>	74 ^a		
<u>Universidad Cuautémoc</u>	75 ^a		
<u>Universidad Bonaterra</u>	76 ^a		
<u>Instituto Tecnológico de Querétaro</u>	77 ^a		
<u>Universidad de Occidente</u>	78 ^a		
<u>Instituto Tecnológico de Durango</u>	79 ^a		
<u>Centro de Enseñanza Técnica y Superior</u>	80 ^a		
<u>Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla</u>	81 ^a		

Universidad Mundial	82 ^a		
Instituto Tecnológico de Hermosillo	83 ^a		
Universidad Marista de México	84 ^a		
Instituto Tecnológico de Laguna	85 ^a		
Universidad Autónoma del Carmen	86 ^a		
Instituto Tecnológico de Orizaba	87 ^a		
Instituto Tecnológico de Mexicali	88 ^a		
Universidad Contemporanea	89 ^a		
Universidad Intercontinental	90 ^a		
Universidad Latinoamericana	91 ^a		
Universidad Tecnológica Mixteca	92 ^a		
Universidad del Noreste	93 ^a		

Centro de Estudios Universitarios de Xochialco	94 ^a		
Instituto Tecnológico de Paz	95 ^a		
Universidad Insurgentes	96 ^a		
Universidad Latina	97 ^a		
Universidad Juárez del Estado de Durango	98 ^a		
Instituto Tecnológico de Villahermosa	99 ^a		
Universidad del Tepeyac	100 ^a		

La calidad es considerada como una noción pluridimensional, aunque se le puede definir como el ajustarse al logro de los objetivos que la institución ha fijado de antemano. Se aclara que el concepto de calidad no se refiere exclusivamente a los productos, sino también a los procesos efectuados por el sistema, el cual funciona como un todo coherente para garantizar la pertinencia social. De este modo, se subraya, en primer lugar, que la calidad de la educación superior depende de la calidad de los elementos del sistema, como son: personal académico, programas, estudiantes, así como de la infraestructura y los entornos interno y externo. La

calidad también depende estrechamente de una evaluación y de una regulación de carácter sistémico. Lo anterior supone la existencia de una cultura de calidad.

Desde la perspectiva organizacional las instituciones de educación superior son sistemas globales compuestos en su interior por subsistemas en interacción y con múltiples interacciones con su entorno social.

Si bien los entornos ejercen presiones diversas, es cierto también que las instituciones influyen, a su vez, sobre ellos principalmente a través de lo que se denomina como renta o beneficio educativo. En lo que concierne al financiamiento se parte, en primer término, del reconocimiento de un muy significativo aumento de la matrícula en el ámbito mundial, una demanda en todos los niveles educativos en todas las regiones del planeta, un acceso cada vez mayor de las mujeres, pero también desequilibrios entre las regiones y los sexos. Junto a estas fuertes demandas debidas a la masificación, existe al mismo tiempo una demanda cada vez mayor de servicios de calidad.

El redescubrimiento de las instituciones está constituido sobre los cimientos de los estudios organizacionales que Simon, March, Olsen y sus colaboradores realizaron durante los años cincuenta y sesenta. Simon argumenta que los seres humanos no optimizan sus decisiones organizacionales, debido fundamentalmente a dos razones: primero, su capacidad cognitiva es limitada, por lo que no son capaces de captar y procesar toda la información adecuada al problema que enfrentan; segundo, las decisiones organizacionales normalmente se toman bajo severas restricciones de tiempo y presupuesto, lo que también hace

imposible la optimización, por ello (Simon, 1950) concluye diciendo que el modelo racional de toma de decisiones tiene como objetivo la optimización de los recursos organizacionales es irreal, así Simon propone el llamado modelo de racionalidad limitada, este se basa en la idea de que los tomadores de decisiones no tratan de optimizar los recursos organizacionales al tomar una decisión, sino sólo encontrar un curso de acción que les proporcione resultados aceptables. Este modelo, no asume información completa, aunque asume que las preferencias son estables y que el sujeto decisor las conoce.

A principios de los setenta March, Olsen y Cohen propusieron un modelo alternativo al de racionalidad limitada para describir el proceso de toma de decisiones en las organizaciones (Cohen, March y Olsen, 1972). En este modelo de botes de basura (garbage can model) incluye el elemento temporal en el estudio de las decisiones organizacionales. En este modelo la coincidencia temporal de problemas y soluciones en las instancias decisorias de la organización es el factor más importante para explicar la toma de decisiones. Las soluciones no son diseñadas para resolver un problema en particular; por el contrario toda organización tiene permanentemente disponible un abanico de soluciones posibles que “flotan” en sus instancias decisorias.

March y Olsen argumentan que las preferencias cambian a menudo, son ambiguas y en algunas ocasiones los agentes pueden incluso tener preferencias inconsistentes. Además las preferencias no son exógenas al proceso de tomar una decisión en ocasiones los agentes no tienen claro lo que quieren y durante el

proceso mismo de tomar una decisión aclaran y establecen una preferencia (March, 1978).

El factor comunicación es un factor que entorpece los procesos educativos y por consiguiente afecta la calidad. Existen políticas establecidas, leyes, planes, programas, acuerdos, objetivos, proyectos y más, pero la forma y el tiempo en que ellos llegan a los usuarios finales, -considerando estos a los -docentes y alumnos- es probable que no sea lo más adecuado.

El tema de los docentes es otro de los factores que determina la calidad educativa, lejos de soslayar sus derechos laborales, la calidad busca recuperar y fortalecer la vocación docente en pleno reconocimiento del papel fundamental que desempeña en la organización educativa y en el aprendizaje de los alumnos. Para lograr esto se tiene que ver con varios aspectos, como su formación inicial y continua, las técnicas didácticas que puede utilizar, la forma en que se le evalúa y retroalimenta, así como el reforzamiento de actitudes y actuaciones apropiadas para su profesión.

La gestión directiva es otro factor que afecta la calidad educativa principalmente al funcionamiento de las organizaciones educativas. El que un docente tenga una excelente trayectoria, no asegura que al llegar a ser director, tenga éxito.

La UNESCO en 1994 expresa que hablar de calidad educativa incluye varias dimensiones o enfoques complementarios entre sí, encontrándose los siguientes: *Eficacia*.- una educación de calidad es aquella que logra que los alumnos realmente aprendan lo que se supone deben aprender; es decir -aquello que está establecido en los planes y programas de estudio- al cabo de determinados

ciclos o niveles, desde esta perspectiva. *Pertinencia*.- una educación es de calidad aquella cuyos contenidos responden adecuadamente a lo que el individuo necesita para desarrollarse como persona –intelectual, afectiva, moral y físicamente, y para actuar en los distintos ámbitos de la sociedad. *Procesos*.-educación de calidad es aquella que ofrece al estudiante un adecuado contexto físico para el aprendizaje, un cuerpo docente convenientemente preparado para la tarea de enseñar, buenos materiales de estudio, estrategias didácticas adecuadas..

Una manera de abordar la calidad educativa de amplia aceptación en el sentido común de la población es aquella que la relaciona con el rendimiento de los estudiantes, es decir con el resultado del desempeño escolar, es decir de éxito- aprobación o fracaso- .Estos resultados, son respecto a los contenidos de aprendizaje desarrollados en el proceso escolar (UNESCO 1994).

Por otro lado, el solo hecho de saber si los estudiantes aprenden o no, o cuánto aprenden, resulta insuficiente para determinar si un proceso educativo es de calidad, de igual manera podemos preguntar: ¿Qué aprenden? Será posible su desempeño en el plano personal, social y laboral; por ello nuestro interés en este estudio cualitativo.

Desde esta perspectiva se plantean dos cuestiones importantes:

- a. La pertinencia de los aprendizajes en relación a las características, necesidades, demandas y realidad específica de los sujetos que aprenden y su contexto social.

- b. La relevancia de los aprendizajes, es decir aquello que resulta esencial garantizar a los estudiantes, qué logros de aprendizaje responderán éstos a los desafíos que caracterizan al México de hoy.

Como podemos observar, pertinencia y relevancia pueden ser vistos tanto en relación a los sujetos individuales como respecto a los colectivos sociales, al interior de éste último aparecen temas como la ciudadanía, la interculturalidad, la globalización, la productividad, entre otros.

En esta manera de comprender la calidad educativa, un indicador puede ser la diversificación curricular que incluye

A. Insumos o recursos

Una primera entrada a la calidad educativa es desde este aspecto el empleado para desarrollar el proceso educativo. Si en la perspectiva de los resultados la pregunta es cuánto y qué se aprende, podríamos decir que en este caso estamos ante la pregunta con qué o por medio de qué se aprende.

"Tiene que ver con las facilidades de acceso al aprendizaje. Los alumnos aprenden dependiendo de lo que está a su disposición. En esta dimensión se halla una combinación de recursos del currículo, pero también otros, como las facilidades de espacio físico, el empleo del tiempo, la cantidad y el tipo de materiales" (Cassassus y Arancibia: 28).

Intervienen insumos materiales: Libros, infraestructura y el equipamiento. Como insumos no materiales: Fundamentalmente profesores y estudiantes, también las familias, los directores, comunidad toda. Otros factores son: Nivel de nutrición o coeficiente intelectual, el interés, expectativas, preferencias y experiencias.

B. Procesos

La segunda entrada a la calidad educativa, es el proceso, es decir, como interactúan los diversos insumos para producir los aprendizajes deseados. Incluye desde los procesos que tienen lugar al interior del aula, hasta la manera como se organiza y funciona el sistema mismo. Se alude como procesos a las interacciones que se generan formal o informalmente, alrededor de la situación educativa o como se aprende, como se enseña, el tipo de relaciones que se establecen en el aula y fuera de ella. Como se ve, los procesos involucran directamente a los sujetos o actores educativos: que hacen y como se relacionan. Como Sylvia Schmelkes (1994) afirma: "La calidad depende de todos los que participan en el proceso". Los procesos constituyen una "caja negra" pues se sabe muy poco de cómo funcionan, sin embargo la UNESCO señala: "Los procesos definirlos, articularlos y gestionarlos adecuadamente asegura el resultado: calidad". La UNESCO (2000) haciendo una aproximación sistémica sobre los factores que intervienen en un proceso, indica como modelo, cuatro áreas de observación:

1. El alumno y su contexto familiar (compromisos, hábitos).
2. El maestro y ámbito escolar (currículo, gestión, etc.).

3. El director y el microcosmos escolar (gestión institucional).
4. Las autoridades públicas y el macrocosmos (gestión política e institucional a nivel regional – nacional).

En relación a las dimensiones expuestas por la UNESCO en 1994 (Solís, Pérez. 2001) expone que “los criterios utilizados en la certificación de centros de investigación universitaria –tales como eficacia, eficiencia, calidad, etc. han sido evaluados mediante instrumentos que pretenden ser racionales y objetivos” yo agregaría que no solamente en los centros de investigación universitaria sino en todos los niveles de la enseñanza superior, es decir en las universidades públicas. (Montaño, Hirose Luís. 2001) dice que la universidad es una institución que puede ser considerada a partir de su carácter humano y social; del comportamiento de sus individuos; y como un espacio social con proyecto singular y modalidades de inscripción específicos. Pero –agrega- que la universidad también puede ser considerada como una organización, en donde la racionalidad instrumental se constituye en un concepto clave para entenderla. Ahora bien, desde esta perspectiva ¿Es posible encontrar un mejor método de evaluación que sea racionalmente objetivo, equitativo y técnicamente impecable apoyado en indicadores perfectos?

A diferencia de otros países México no tiene una legislación nacional que regule las actividades para la evaluación y acreditación de la calidad en educación superior. Los instrumentos con que cuenta para este propósito se han ido constituyendo por acuerdos entre las instituciones de educación superior y el

gobierno federal, o bien por intereses de grupos de profesionistas. Las acciones que se llevan a cabo en este campo cubren la evaluación de programas educativos y de instituciones , profesores, alumnos y egresados, así como la acreditación de programas educativos y la certificación profesional.

Solís continúa exponiendo, que el proceso de certificación incluye generalmente aspectos relacionados con la misión, la visión y los objetivos, así como con la relevancia de la calidad de los productos y/o servicios prestados, la satisfacción del cliente y los estándares de medición y los resultados alcanzados y establece la diferenciación entre los saberes explícitos, que aluden a las estructuras organizacionales y a los instrumentos de gestión y, por otro lado, a los saberes tácitos, que se refieren a la memoria de los individuos y a las redes informales y, a partir de esta diferenciación discute las limitaciones de los métodos de certificación en los centros de investigación y establece la falta de correspondencia de la aplicación de estos métodos, con una base taylorista, dirigidos a estructuras burocráticas en el contexto de una sociedad industrial, frente a mecanismos de regulación de formas de organización flexible fundamentadas en los individuos y las redes informales que responden más a una sociedad del conocimiento y que se identifican más con las estructuras organizacionales de los centros de investigación.

Luis Montaña, ante la imposibilidad de que un solo esquema teórico diera cuenta de la diversidad empírica propició su cuestionamiento. El reconocimiento de que tanto fines como medios resultan en realidad múltiples y ambiguos acarrió el

desarrollo de nuevos planteamientos teóricos, con la concepción de cuatro tipos ideales de conformación organizacional universitaria: la burocrática, la política, la colegiada y la anárquico-organizada.

A continuación retomamos las cuestiones más importantes a considerar de nuestro trabajo de investigación sobre el estudio de la cultura organizacional con relación a la calidad educativa de las instituciones de educación superior.

2.1.4 Cultura Institucional

El origen de las reglas y normas institucionales se encuentra en la necesidad de toda organización de crear rutinas para administrar la atención organizacional, (March y Olsen, 1975) argumentan que: dada la limitada capacidad de atención organizacional, se ven obligadas a crear rutinas para atender asuntos cotidianos. Con el tiempo, estas rutinas se transforman en las reglas, convenciones, tradiciones, tecnologías y mitos que componen la cultura de la institución. Estos elementos conforman un conjunto de conocimientos y prácticas compartidos por todos los miembros de la institución que se dan por hecho –es decir; no son cuestionados sino que se asumen como parte de la realidad- y conforme a los cuales se genera una forma particular de *hacer las cosas*.

2.2 Cultura Organizacional

La cultura organizacional es un sistema de símbolos compartidos y dotados de sentido que surgen de la historia y gestión de la compañía de su contexto sociocultural y de sus factores contingentes... (Barbanel, 1992, citado por Cantú, 2001:80). La organización sería entonces ese medio donde se reproducen los significados que la misma corporación ha construido. En palabras de Bergen y Luckman, el orden social no forma parte de la "naturaleza de las cosas". Existe solamente como producto de la actividad humana (1967).

El concepto de cultura organizacional tan disputado hoy crea puntos de acuerdo y desacuerdo tal es el caso de Smircich (1983) quien construyó el concepto de cultura como "herramienta", señalando que *la cultura es vista como mecanismo para promover acciones administrativas más efectivas y representa una formulación "ofensiva" del concepto que sugiere que cultura es una herramienta para obtener efectividad* (Dávila, 1999:25) y Alvesson (1983) expresa que la cultura es vista como punto de entrada hacia un entendimiento más comprensivo y hacia una reflexión crítica de la vida organizacional y del trabajo es decir ambos señalaron la distinción entre el *ser* y *tener* cultura.

Schultz (1992) por su parte al respecto asegura que ambas posturas aunque parecen opuestas, están basadas en los mismos supuestos. Que la cultura "es un patrón de significados, que es inventada e invisible, que se toma por hecho, y que está profundamente arraigada en las entrañas de la organización".

El concepto de cultura es nuevo en cuanto a su aplicación a la gestión empresarial. Es una nueva óptica que nos permite comprender y mejorar las

organizaciones. Los conceptos que a continuación se plantean han logrado gran importancia porque obedecen a una necesidad de comprender lo que ocurre en un entorno y explican porqué algunas actividades que se realizan en las organizaciones fallan y otras no. Inicialmente analizaremos la cultura organizacional como variable externa, en la cual los actores universitarios llevan sus culturas de origen a la organización y ahí tienen una serie de interrelaciones que hacen única esa cultura organizacional en ese contexto, el cual a su vez está influido por la cultura social y la cultura corporativa de la organización.

La mayoría de los autores citados en el presente trabajo coinciden en que la cultura es un constructo del ser humano, en palabras de Davis (1993) dice que “la cultura es la conducta convencional de una sociedad e influye en todas sus acciones a pesar de que rara vez esta realidad penetra en sus pensamientos conscientes” El autor considera que la gente asume con facilidad su cultura además que ésta le da seguridad y una posición en cualquier entorno donde se encuentre. Otro aspecto de cultura está identificada con los sistemas dinámicos de la organización, ya que los valores pueden ser modificados, como efecto del aprendizaje continuo de los individuos, además le dan importancia a los procesos de sensibilización al cambio como parte de la cultura organizacional.

Hablar de cultura organizacional significa un gran reto por la gran fragmentación de términos y enfoques de estudio. A continuación damos algunas definiciones para dar mayor claridad a este concepto.

Tierney (1988) al discutir el tema en relación con instituciones de educación superior indica que “la cultura se refleja en lo qué se hace, en cómo se realiza y

en quien está involucrado en hacerlo”; agrega que “la de una institución está ceñida a los supuestos compartidos que se toman como un hecho y que pueden ser identificados mediante historias, el lenguaje, las normas y las actitudes de los participantes”.

Así Chiavenato (1989) presenta la cultura como: “ un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización”. Cabe mencionar que la cultura no aparece en el escenario en la década de los ochenta como tal, sino que ha sido objeto de estudio de la antropología desde antes del siglo XIX y este concepto ha pasado por tres fases importantes a lo largo del tiempo las cuales son: lingüística, sociopolítica y científica (Edgar Morín, (1974).

Asimismo Peterson y Spencer (1990) señalan que “la cultura de las instituciones académicas representan los patrones incrustados del comportamiento organizacional y los valores, supuestos, creencias o ideologías compartidas entre los miembros con respecto al trabajo”. García y Dolan (1997) que definen a la cultura como: “ la forma característica de pensar y hacer las cosas en una empresa”; hay definiciones presentadas por varios autores y la mayoría coinciden en que “la cultura es todo aquello que identifica a una organización” . Posteriormente Granell (1997) que la define como: “ es aquello que comparten todos o casi todos los integrantes de un grupo social” esa interacción compleja de los grupos sociales de una empresa está determinado por “valores, creencias, actitudes y conductas”.

Así también la cultura ha sido estudiada de acuerdo al orden y análisis de ideas, siendo abordada a través de la causa, la función, la estructura y la historia. A continuación se presentan las características que ha tenido la cultura a través de diferentes épocas.

Cuadro 1

Características de los estudios tradicionales de Cultura

PAÍS	CARACTERÍSTICAS
Francia XVIII	Cultura - civilización
Alemania XIX	Sistema de valor
Inglaterra, Estados Unidos Francia, y Alemania a fines del XIX Al XX.	<p>Taylor. La cultura es la expresión de la totalidad de la vida social del hombre.</p> <p>Boas. Relatividad cultural, diferencias Entre los hombres de orden cultural, no Social.</p> <p>Levy-Bruhl. Perspectiva diferencial. Que se encuentra en el modo de ejercicio mental del pensamiento y no estructuras psíquicas profundas.</p>

Malinowski. Se opone a los estudios de culturas orales y en la distancia Observación directa.

Benedict. Arco Cultural. Como El individuo recibe su cultura y En su personalidad.

Mead. Modelo cultural. Esquemas Inconscientes. Estudios de la configuración cultural. Lógica interna

Linton. Personalidad de base, tipos de Personalidad normal

Kardiner. Instituciones primarias y Secundarias.

Levi Strauss. Estructuralismo, diferencias definidas por Pearsons los tipos de cultura son limitados. Número limitados de tipos son inconscientes,

estudiar	sociedades
primitivas.	
Lynd. Cultura Global.	
Parsons. Concilia los estudios de Durkheim	
y Freud, importancia de la familia.	
Merton. Grupos de referencia, pertenencia	
y anticipativa	
Herskovits. Relación entre culturas y la	
Renovación del concepto	
cultura. Aculturación.	
Mauss. Fenómeno social total.	
Balandier. Construcción que se inscribe en la	
historia de las	
relaciones de los grupos sociales	
ligados entre sí.	
Fuente: Consuelo García (2000)	

En este cuadro observamos como la visión acerca de la cultura ha cambiado con el paso del tiempo. En Francia en el siglo XVIII el paradigma dominante fue ver la cultura como una civilización, pero posteriormente surgieron una gran variedad de

enfoques, para analizar este objeto de estudio en Alemania, Inglaterra y Estados Unidos a fines del siglo XX .

En ese sentido, sin dejar de reconocer la gran contribución de la antropología hacia la teoría de la organización, nos enfocaremos en hacer un recorrido para analizar la cultura como variable externa. Sin embargo, también dedicamos un apartado a revisar la cultura como variable interna, a fin de establecer diferencias entre los distintos tipos de estudio que existen en esta área y ofrecer una visión completa a los estudiosos de la cultura organizacional.

En esta revisión nos enfocaremos, básicamente, desde mediados del siglo XX cuando se inician los primeros trabajos aplicados a las organizaciones, en donde primero se analiza como clima organizacional y posteriormente como cultura en la empresa, dando lugar a un gran número de investigaciones de trascendencia en esta temática. El elemento central que se analizara es el interés por las diferencias culturales nacionales y su impacto en las organizaciones, cuyo tópico cobra mayor fuerza por el nuevo paradigma que se vive en la administración por el nuevo modelo de globalización y regionalización. Estos dos fenómenos lejos de ser excluyentes entre sí resultan complementarios y obligan a la teoría de la organización a replantearse la necesidad de atender estos hechos empíricos. La variable cultural externa será el enfoque que aquí se utilice , pero tenemos claro que el estudio de la cultura presenta diversos ángulos y distintos autores abordan este tema desde diferentes enfoques. Su estudio se antoja completo, pero a la vez fascinante por la diversidad de puntos de vista existentes y quizás una

fragmentación de este tipo de investigaciones. Esto no demerita a la existencia de riqueza intelectual.

Entre los autores relevantes que en los últimos años se han orientado por esta temática, podemos mencionar a Hofstede (1980), Smircich (1983), Smircich y Calas (1987), Shultz (1992), Alvesson (1993) y Joanna Martin (1992), entre otros.

Los investigadores aquí mencionados ofrecen diversos conceptos del término de cultura organizacional, lo cual nos hace deducir que no existe consenso pleno respecto a lo que podremos entender como cultura organizacional, de tal manera que Dodd y Vívelo afirman que existen alrededor de 200 conceptos de cultura, iniciando desde el enfoque antropológico hasta el de la organización.

El término cultura en su uso antropológico se puede aplicar a: 1) .- la totalidad de conductas aprendidas en cualquier época por toda la humanidad , 2).- Formas de vivir compartidas por varias sociedades entre las que hay alguna interacción, 3).- Patrones de conducta específicos en una sociedad en particular y 4).- Formas especiales de comportamiento, características de los segmentos de una sociedad grande y organizada de una manera compleja (Beals y Hoijer, 1971: 106) .

Para buscar un acercamiento más a este concepto, diremos que la cultura se puede definir como “el conjunto de conductas aprendidas o -la programación colectiva de las mentes- , que distingue a un grupo humano de otro y que se transmite de una generación a otra, cambiando de forma gradual y continua” (Beals y Hoijer, 1971:102-121; Hofstede, 1984:21 en Mead, 1994:6) . La cultura constituye un sistema de valores que es la base sobre la cual se construye.

A su vez “la cultura se puede reflejar en formas materiales (artefactos) y no materiales (conducta),” (Beals y Hoijer, 1971: 114). Como elementos materiales: identificamos al alimento, herramientas (tecnología), vivienda, vestimenta, medios de transporte y como elementos no materiales: la organización social, parentesco, sistemas políticos, sistema económico, religión, lenguaje, creencias, hábitos, valores y prejuicios”. Este trabajo de tesis se orienta hacia los elementos no materiales de la cultura, especialmente al análisis de los hábitos de estudio que ejercen los estudiantes y docentes de una dependencia de educación superior pública focalizados hacia la calidad educativa.

La cultura, según Hofstede (1980) es como: “Una programación o software mental” . Este autor cree que las culturas nacionales y organizacionales se superponen. Así mismo, afirma que la mayoría de las personas pertenecen a distintos niveles culturales: Nacional, regional, étnico, religiosos o lingüístico, así como de género, generación, clase social y organización.

Para buscar un acercamiento sobre la cultura, nos orientaremos a revisar las diferentes conceptualizaciones y corrientes teóricas que existen, poniendo especial énfasis en aquellas que consideramos servirán de base para la investigación realizada.

Sin embargo, es relevante tener presente que este término no es algo totalmente innovador en los estudios organizacionales, sino que ha estado presente desde hace mucho tiempo y en la década de los ochenta, registró una especie de “Boom”, debido a la competencia internacional y la apertura de mercados que

obligaron al mundo entero a buscar nuevos enfoques que permitieran ser más competitivos ante los cambios que se daban en el contexto internacional.

Desde mediados de los 80's esta especie de moda ha generado la aparición de un gran número de estudios sobre el tema de cultura por parte de académicos y consultores. Berley, Meyer y Gash (1988, citados por Pfeffer) al investigar seis bases de datos bibliográficas, observaron que la cantidad total de ensayos publicados anualmente sobre cultura organizacional de menos de 20 en 1979 creció a casi 50 en 1984 y a cerca de 130 en 1985. Esto refleja que ha existido un crecimiento exponencial en este tipo de investigaciones, motivadas por la idea de que las culturas fuertes se relacionan positivamente con el desempeño económico (por ejemplo, Kotter y Hestket, 1992; Dennison, 1990) expresan "que administrar la cultura es posible" (S. Davis, 1984; Oreilly, 1989), y que la "cultura es un método eficaz de la gerencia que se emplea en las organizaciones ejemplares como HP" (Dealy Kennedy, 1982).

A su vez Solís y Barba (1999) consideran que este "boom" puede ser explicado por la internacionalización de la economía, apertura comercial y alianzas que dieron lugar a nuevas formas organizacionales- Además que se registró en la sociedad estadounidense una especie de desencanto o pérdida de identidad como individuos que los llevó a buscar su identidad en la organización. En tanto Anabela Dávila adiciona a esos elementos el hecho de que el rol de la mujer cambió y

empezó a ser considerada como un ente económico, así como a grandes movimientos migratorios que se dieron en el mundo entero.

El estudiar la cultura relacionada con el desempeño se convirtió en una moda tal como lo señalan Barley (1988) y sus colegas; se dio un renovado interés por la cultura organizacional, debido a que significaba un éxito editorial y tenía influencia sobre la comunicad ejecutiva, lo cual adquirió condición de una idea dominante en un lapso relativamente breve (Barley, 1988, p.32). No obstante los estudios sobre cultura no se empezaron hace 20 años. Los primeros estudios sobre esta temática pueden ser ubicados desde los tiempos en que Roethlisberger y Dikson y Mayo (en Perrow, 1986) fundadores de la escuela de las Relaciones Humanas en la Administración, realizaron sus estudios en la planta Howtorne, subrayaron el papel clave de los valores y normas de los grupos de trabajo en el desempeño de sus actividades. Posteriormente, Selznick (1948) de nuevo destacó la importancia de la estructura informal, argumentando la existencia de “leyes no escritas” y asociaciones informales de las organizaciones- En cierto modo estos trabajos pueden ser considerados como las bases para los estudios de cultura en las organizaciones.

Pero la época de mayor despegue para la realización de estudios de este tipo se ubica en 1980, cuando se dan en el mundo económico cambios acelerados a nivel mundial y por otra parte, en el ámbito académico se da un rompimiento de paradigmas; la necesidad de encontrar nuevos enfoques y explicaciones más completas a los distintos fenómenos que en esa época se registran.

En ese momento histórico se trató de dar a la cultura una orientación hacia la competitividad, ya que se estudiaba a la cultura como una variable más en la dirección de las organizaciones (Deal y Kennedy, 1982; Meter y Waterman, 1982) . Esto permitió que los gerentes y consultores igualaran la cultura, a variables tales como efectividad, productividad, calidad e internacionalización.

En consecuencia (Dávila, 1999) se manejó desde un principio que la cultura organizacional podría estar dirigida hacia objetivos específicos, previamente planeados; es decir, que la cultura organizacional se convirtió en algo que las organizaciones tenían (Smircich, 1983) y podían utilizar. De allí basado en el pensamiento administrativo clásico de que la dirección y el control de las organizaciones están impregnados de racionalidad y que la cultura como una variable administrable explica el comportamiento social de la organización se buscó utilizarla como un mecanismo de control, asociado con aspectos relativos a la lealtad, compromiso y cohesión, tanto individual como grupal (Wilkins y Ouchi 1983).

Sin embargo, no todos los estudios empíricos han descubierto una relación entre culturas fuertes y el desempeño (Por ejemplo Siehl y Martin, 1990) , e incluso los que revelaron efectos han advertido que la relación puede ser compleja.

Así, por ejemplo Kotter y Heskett encontraron que para fortalecer el desempeño la cultura necesitaba coincidir con la estrategia de la compañía incluso entonces, “las culturas estratégicamente adecuadas no promueven el desempeño excelente a través de períodos largos, a menos de que contengan normas y valores que ayuden a las compañías a adaptarse a un entorno cambiante” (Pfeffer, 1990).

En suma, existe una profusión de textos sobre cultura organizacional y la investigación empírica aborda una amplia variedad de contenidos temáticos y materiales de investigación, que van desde los estudios de la funeraria de Barley, los estudios de Hofstede de la IBM, estudios sobre las multinacionales japonesas en el extranjero (Kenney y Florida, et al) . Aunado a eso, las investigaciones que recientemente se están haciendo en América Latina, tales como, el análisis de una escuela católica mexicana por Anabela Dávila; el caso de Good Year Chile por Darío Rodríguez, et al; cultura y tecnología en la cultura industrial mexicana (Caso Telmex) que realizó Ma. Josefa Santos; el entorno de los negocios en Venezuela por Margalit Berlín; flexibilidad cultural en Brasil por Haroldo Vinagre y Gestión de empresas Chilenas por Darío Rodríguez (entre otros).

En el caso de México sobresalen los trabajos de Luis Montaña Hirose, Antonio Barba y Pedro Solís (1999), quienes presentan una gran riqueza teórica en sus investigaciones y un aporte a la teoría de la organización. Así mismo, las investigaciones de Rosalinda Gámez Gastélum (2004) quien analiza la cultura organizacional en empresas México-americana, particularmente el campo organizacional hortícola y aporta la conceptualización de cultura organizacional híbrida. También destaca el trabajo de Oswaldo del Castillo Carranza, quien realiza en 2004 una investigación de la tienda departamental Copel analizando su estrategia de cultura corporativa.

2.2.1 La cultura y sus perspectivas de estudio

Para estudiar la cultura organizacional existe una gran cantidad de enfoques y perspectivas, pero existen tres que han sido las más aceptadas por la comunidad internacional académica.

De acuerdo con Antonio Barba (1999), la cultura puede ser estudiada desde tres perspectivas a partir de la década de los 80's . Ver cuadro 2.

- a) El Management comparativo, considera a la cultura como variable externa e importada a la organización por sus propios miembros. La investigación en esta área ve a la cultura desde la perspectiva de la residencia geográfica, lingüística o grupos étnicos.
- b) La cultura como una organizacional informal. Trata a la cultura como algo que se desarrolla en la organización y es equivalente a la organización informal, conceptualizada como expresiva y no relacionada con los aspectos del trabajo de la vida organizacional y
- c) La cultura como una organización formal. Incluye el trabajo en sí mismo, la tecnología, la estructura formal de la organización, el lenguaje cotidiano además de los mitos, las historias o el lenguaje especializado.

Cuadro II

Perspectivas del estudio de la cultura

<i>Perspectivas</i>	<i>Características</i>
Management corporativo	Ve a la cultura como una Variable externa e importada a la organización por sus miembros.
Cultura como organización informal	Trata a la cultura como algo que se desarrolla en la organización y esa cultura es equivalente a la organización informal conceptualizada como expresiva y no relacionada con los aspectos del trabajo de la vida organizacional.

Cultura como organización

Formal

Parte del supuesto de que de

que la cultura de alguna manera

Reside solo en las actividades

formales o expresivas en la

organización.

Fuente: Barba (1999)

Respecto a los supuestos ontológicos planteados por algunos autores tenemos a Joana Martín (1992) en una reseña general sobre la cultura distinguió tres perspectivas aparentemente opuestas sobre la cultura organizacional: 1. La perspectiva de la integración , que destaca la congruencia en la relación entre las manifestaciones culturales, un nivel relativamente elevado de consenso entre los miembros de la organización y la exclusión de la ambigüedad interpretativa; 2.- La perspectiva de la diferenciación, que destaca la incongruencia en la relación entre los elementos culturales, consenso sólo dentro de subculturas y canalización de la ambigüedad fuera de ellas y 3.- La perspectiva de fragmentación que considera la complejidad en la relación entre las manifestaciones culturales , una multiplicidad de puntos de vista, en lugar de consenso subcultural o total en la organización y énfasis en la ambigüedad.

Por su parte, Ebers observó que aunque la postura interpretativa de buena parte de la investigación podría ser útil para entender los fenómenos culturales y que

hasta la heterogeneidad teórica de la investigación sobre la cultura organizacional contribuye a la riqueza de ideas y el análisis intelectual.

En torno a la cultura se ha generado un gran debate, incluso no existe consenso sobre su definición, pero aquí trataremos de presentar un análisis general sobre el tema, que nos dé más luz sobre el particular a quienes pretendemos investigar sobre esta temática. El debate ha sido tal, que el término de cultura organizacional ha generado diversas conceptualizaciones, por ejemplo: Schein (1996) representó el concepto como: "Las formas dadas por hecho, compartidas y tácitas, en que se percibe, piensa y reacciona ante los diversos conceptos".

A su vez, Firestone y Wilson lo conceptúan como "un sistema de significados compartidos públicamente para las actividades de un grupo de personas" y Ouchi (1981) estableció a la cultura organizacional como "los símbolos, ceremonias y mitos, que comunican los valores y creencias de la organización a sus empleados".

En estas definiciones encontramos como común denominador el hecho de que se compartan elementos afines, pero los autores varían en establecer que se comparte: normas, valores, filosofías, ideologías, actitudes, mitos, ceremonias, etc.

2.2.2 Niveles de la cultura

La interrogante de ¿qué es cultura? puede ser resuelta en la medida que analicemos los diferentes niveles de la cultura. En ese sentido, Schein (1985)

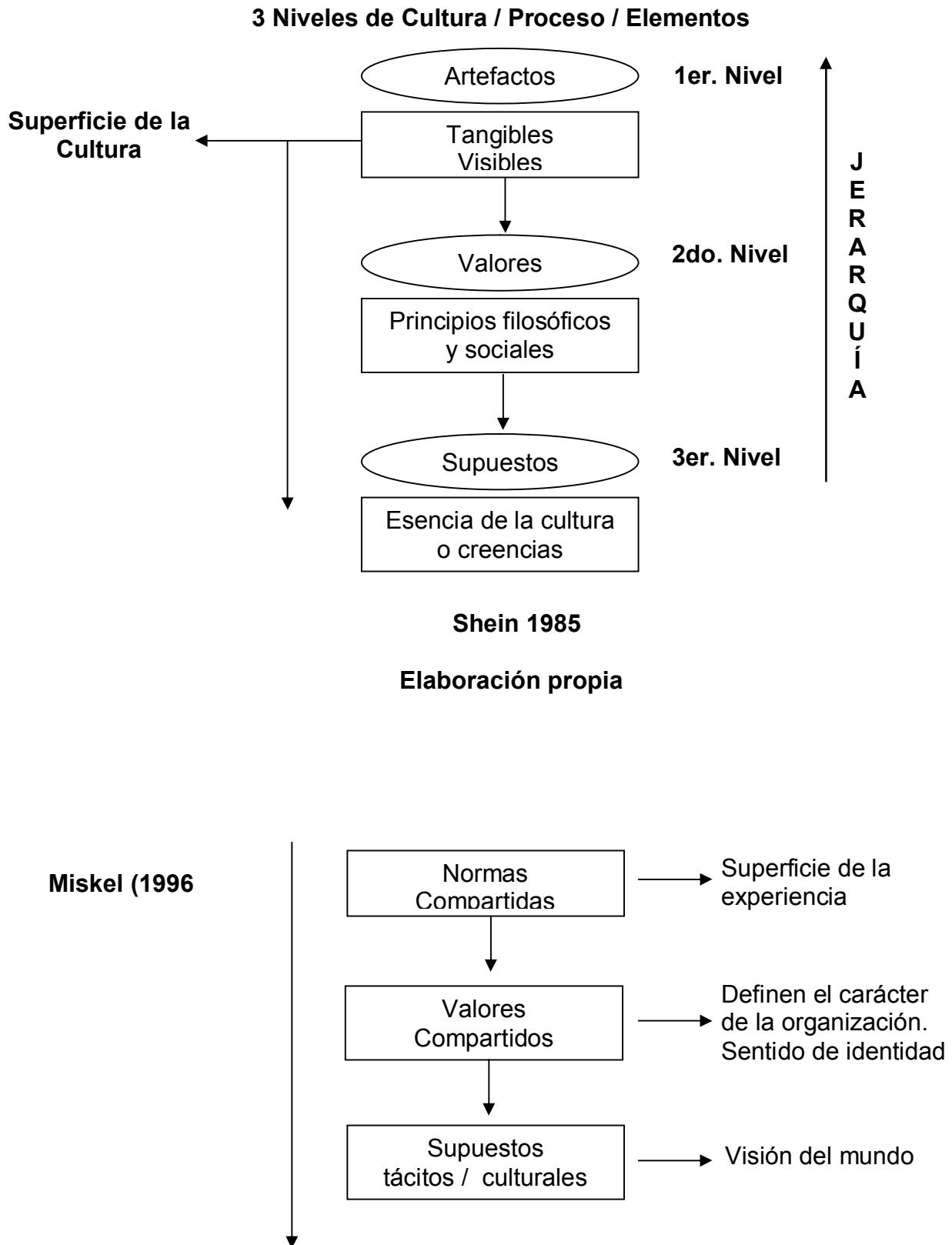
propone que la cultura sea entendida como tres cosas diferentes: artefactos, valores y supuestos; los artefactos representan la superficie de la cultura y son los aspectos tangibles y visibles de la actividad cultural; los valores están representados por los principios sociales, filosóficos, metas y estándares con un valor intrínseco y finalmente, la esencia de la cultura está representada por supuestos o creencias con respecto a la realidad y a la naturaleza humana.

Shein (1985) sostiene además, que estos elementos son de carácter jerárquico, dado que al modificar los artefactos éstos modifican los valores y a más largo plazo se modifican los supuestos. Este proceso puede generarse también a la inversa, es decir, cambiar supuestos que a su vez modifican valores y después artefactos.

Los autores Hoy y Miskel (1996) establecieron en forma coincidente con Shein estos tres niveles de cultura, (Ver figura 1) pero denominaron el papel más superficial como normas y no como artefactos. Según estos autores, los niveles culturales son: normas compartidas, valores compartidos y cultura como supuestos tácitos. Respecto a normas compartidas estos autores las definen como expectativas informales, no escritas, de lo que ocurre en la superficie de la experiencia. Los participantes organizacionales comunican las normas, mediante historias y ceremonias, que proporcionan ejemplos de lo que representa la organización. La cultura, definida como normas compartidas, representa el menor grado de abstracción y profundidad en el nivel del concepto.

En cuanto a valores compartidos, lo definen como las concepciones de lo que es deseable. Los valores definen el carácter de la organización y le dan un sentido de

Figura 1



identidad. A este respecto, un concepto promulgado por los estudiosos del tema es el de "valores centrales", designados como aquellos que son compartidos y aceptados por la mayor parte de los miembros e influyen en casi toda la vida organizacional.

En este sentido, los autores Geert Hofstede, Neuijen, Daval Ohayv y Sanders (1990) establecieron una diferencia importante: los valores compartidos no son los mismos que los valores aceptados. Los valores aceptados provienen de la organización, mientras que los valores compartidos, provienen de aspectos demográficos que poseen los miembros de la organización.

La postura de estos autores sugiere que los valores en el sentido utilizado por la literatura de cultura organizacional se refieren a aquellos relativos a la actividad o el trabajo desarrollado en la organización y no como un valor abstracto. En torno a la cultura como supuestos tácitos, los autores destacan que es el nivel de mayor profundidad y aquí la cultura es la manifestación colectiva de supuestos tácitos. Se refiere a la visión del mundo que es compartida entre los miembros de la organización.

En medio de este gran debate, encontramos elementos que están relacionados con aspectos ontológicos del -ser de las organizaciones-. Existen científicos sociales que sostienen que la cultura organizacional es un elemento que la organización tiene y por otro lado, hay quienes piensan que la organización es una cultura. Linda Smircich (1983) sugiere que el concepto de cultura se usa en dos sentidos: como una variable y una metáfora fundamental. Al ser tomado como

variable significa que la cultura es algo que la organización posee. En este sentido, la cultura puede ser vista como una variable externa (cultura nacional) o como interna (cultura organizacional) y desde este último enfoque se argumenta que es posible manejar la cultura de una organización.

2.2.3 Cultura y la realidad social en la organización

Otros estudiosos se adhieren a la visión de la realidad social desde características objetivas tradicionales y funcionalistas, en la que los subsistemas socioculturales son abordados para mejorar los modelos organizacionales. En este tipo de estudios la cultura es vista como algo que la organización posee y puede manejar con fines prácticos. A esta perspectiva Linda Smircich (1983), la llamó "orgánica o mecánica".

Es precisamente, dentro de esta perspectiva que inscribimos el trabajo de investigación de tesis que se pretende llevar a cabo. En tanto, como metáfora fundamental entenderemos lo que la organización es; por lo que el acercamiento hacia el estudio de la cultura se hace considerando a las organizaciones como culturas.

En esta perspectiva, el interés está en entender la realidad social de la organización con el fin de llevarla a una reflexión. Smircich (1983) denominó a esta perspectiva como simbólica o cognitiva. Al respecto, Hofstede (1990) señala que al utilizar la metáfora cultura¹, la cultura es concebida holísticamente relacionada con aspectos antropológicos, considerada intangible y difícil de

cambiar, yo agregaría pero no imposible y lo observamos en los cambios de las sociedades modernas a postmodernas en los cuales el elemento cultural ha sido fundamental.

A su vez, Alvesson (1993) es decir 10 años después, en forma coincidente con Smircich propuso una clasificación para distinguir entre el ser o tener del concepto de cultura organizacional. Este autor considera que la cultura puede ser conceptualizada desde dos vertientes: En primer orden, la conceptualiza como una herramienta, lo cual significa que la cultura es vista como el mecanismo para promover acciones administrativas más efectivas y representa una formulación "ofensiva" del concepto que sugiere que la cultura es una herramienta para obtener efectividad; por lo tanto la tarea de los estudios que se ubican en esta perspectiva es la de establecer relaciones causales entre cultura y efectividad, para producir el conocimiento, que aumente las oportunidades de influir en los fenómenos culturales (artefactos, valores y supuestos). La autora distingue que la cultura puede ser vista como "una trampa", lo cual significa que la cultura es vista como una puerta de entrada hacia un entendimiento más comprensivo y una reflexión más crítica de la vida organizacional y del trabajo. Para los estudios que se adhieren a esta perspectiva, su tarea es la de fomentar la reflexión crítica sobre las creencias, valores y entendimientos sociales, presentes en la organización. La perspectiva de Alvesson reflexiona acerca de ver a las organizaciones, bajo un enfoque metafórico. En ese sentido, la autora explica que una metáfora es creada cuando un término es transferido desde un nivel de significados a otro, iluminando

algunos aspectos centrales, pero sombreando otros. La metáfora es vista entonces como un elemento crucial de cómo la gente relata la realidad. Esto tiene una implicación para nuestro entendimiento en la vida diaria, y también para la ciencia. De acuerdo con Alvesson en términos de marco teórico podemos hablar acerca de las raíces de la metáfora, la cual es una imagen fundamental del mundo sobre el cual uno está enfocado, y una metáfora organizacional (Mangham & Overington), cuyo marco y estructura son una parte limitada de la realidad. Las dos teorías podrían ser vistas como opuestas; sin embargo. Shultz (1992) sostiene que están basadas en los mismos supuestos. Por ejemplo: ambas perspectivas comparten el supuesto de que la cultura es un patrón de significados, que es inventada e invisible, que se toma por hecho y está profundamente arraigada en la organización. Las dos posturas además tienen el supuesto de que la cultura es la única identidad común en la organización. Ambas perspectivas también se basan en el mismo supuesto de que la cultura dirige la conducta de los miembros de la organización, ya sea a través de guías generales o dándole forma a las interpretaciones de los hechos.

Coincidiendo con Anabela Dávila y Nora Martínez (1999), afirmamos que la diferencia entre ambas perspectivas puede estar dada por el tiempo en que se busca establecer el control y asegurar la efectividad. En el caso de que las prácticas administrativas consideran que la organización tiene cultura es una visión a corto plazo y aquellas que consideran a la organización como una cultura es una visión a largo plazo. La postura de tener cultura es usualmente compartida por los directivos y consultores; mientras que la postura de que la organización es

una cultura es usualmente compartida por los académicos (Shultz, 1992). Esta segunda postura es en la que se circunscribe este trabajo de investigación.

2.2.4 La cultura y sus manifestaciones “Dinámica cultural”

Otro de los grandes debates teóricos respecto a cultura se da en cuanto a su manifestación. El debate reside en el grado en que la cultura está o no subordinada a la interpretación de los individuos que la experimentan para poder ser considerada como existente.

Algunos autores afirman que “ la cultura organizacional existe y se manifiesta independientemente de la observación humana” (Wilkins y Ouchi, 1983); por otro lado, están los que aseguran que la cultura existe sólo en términos de la experiencia subjetiva de cada ser humano (Hatch, 1993).

Hatch (1993) es una de las pocas estudiosas del tema que establece la posibilidad de que ambas posturas sean las correctas, ya que considera que ambas han proporcionado contribuciones importantes al desarrollo de la teoría de la cultura organizacional

Esta autora desarrolló un modelo para el estudio de la cultura organizacional, denominado "Dinámica Cultural", cuya singularidad radica en considerar la manifestación de la cultura como un proceso y no como elementos aislados.

Para Hatch (1993), la cultura está formada por cuatro elementos: artefactos, valores, supuestos y símbolos. En cuanto a los símbolos, el elemento nuevo que ella incorpora es que los define como objetos, palabras o acciones que adquieren significados distintos a los que representan. Hatch (1993) en forma hábil mantiene

las dos perspectivas unidas (objetiva y subjetiva). La autora destaca en este sentido que no hay contradicciones: Una implicación de la distinción objetiva y subjetiva es que los conceptos de valores y símbolos están en la frontera de la dicotomía. Esto es, estos conceptos tienen la capacidad para representar las cualidades y características de las dos perspectivas y, por tanto, los valores y los símbolos ofrecen puntos de transformación-translación entre estos dos mundos. En términos del modelo de dinamismo cultural ha colocado a los supuestos en la región de la experiencia, la cual ha sido estudiada desde la posición subjetiva. Los artefactos, concebidos como los aspectos exteriores de la cultura han sido estudiados desde la perspectiva objetiva (Hatch, 1993:684)

Esto podría llevarnos a suponer que la interpretación objetiva y subjetiva se da por igual entre los miembros de la organización; sin embargo, lo verdaderamente relevante en este caso es que a partir de sus hallazgos el estudio de la cultura podría centrarse más en los procesos y el tiempo en que se llevan los mismos que en los elementos que la integran.

Otro aspecto que vale la pena analizar es respecto al uso de los elementos culturales. La perspectiva de la cultura como variable o herramienta promulga la capacidad de trabajar en pro de la administración de la organización, estableciendo una relación entre cultura y efectividad. Por ejemplo: Wilkins y Ouchi (1983) concluyeron que quizás desde la cultura, entendida como forma de control social, en vez de la estructura formal, que las grandes organizaciones pueden ser mejor dirigidas y por lo tanto actuar racionalmente.

2.2.5 Cultura fuerte

Como control organizacional es probable que la cultura esté íntimamente relacionada con el desempeño de la organización, aunque se necesita saber mucho sobre el desarrollo de esa cultura en particular, para validar tal relación. En este enfoque se expresa que las organizaciones con culturas fuertes, bien desarrolladas, es una característica importante de las organizaciones de desempeños notables. El término cultura fuerte quiere decir que la mayor parte de los directivos y empleados comparten un conjunto de valores y métodos para llevar a cabo negocios firmes.

Las culturas fuertes se asocian con desempeños fuertes por tres razones: con frecuencia una cultura fuerte concilia una estrategia; la cultura fuerte conduce a la coincidencia de metas entre los empleados; la cultura fuerte lleva al compromiso y la motivación del empleado (Citado por Hellriegel, 1998).

Con frecuencia, se citan los altos grados de administración participativa y el uso extendido del trabajo en equipo como característica de culturas organizacionales exitosas y efectivas.

En la administración participativa los directivos, comparten con los empleados la toma de decisiones, establecimiento de metas y solución de problemas. Por supuesto que los niveles altos de participación no se adaptan a todas las situaciones y las tareas (Hellriegel, 1998).

Otro tipo de cultura organizacional que muchas veces se asocia con la efectividad organizacional es la cultura de la calidad total, que valora a los clientes, el trabajo en equipo y la mejora constante, cuya utilización es cada vez mayor en México,

sobre todo en las empresas multinacionales. Es posible resumir los efectos de la cultura organizacional sobre el comportamiento y el desempeño del empleado en cuatro ideas básicas: Primero, conocer la cultura de una organización permite a los empleados comprender la trayectoria de la empresa y su enfoque actual. Este conocimiento, brinda asesoría sobre los comportamientos esperados para el futuro. Segundo, la cultura organizacional fomenta el compromiso con la filosofía y los valores empresariales. Este comportamiento produce sentimientos compartidos con el objeto de trabajar por metas comunes. Tercero, la cultura organizacional a través de las normas, representa un mecanismo de control, para canalizar hacia los comportamientos deseables y alejar los indeseables-

Por último, ciertos tipos de culturas, se relacionan en forma directa con mayor efectividad y productividad que otros (Hellriegel, 1998). Según Ouchi y Wilkins (1983), la percepción utilitaria de las organizaciones promueve la mediación de actividades en términos de costo-beneficio, lo cual obliga a que se desarrollen sistemas de control organizacional que permiten la formación de un pensamiento colectivo, dirigido a alcanzar ciertas metas. A su vez, Ouchi (1980) identificó tres sistemas de control organizacional destinados a mejorar la efectividad en la organización: mercado, burocracia y clan. Los dos primeros mecanismos de control están regidos por la racionalidad, emanada del mercado y de las reglas formales de la organización; en contraste con el clan que se rige por aspectos sociales. Según Wilkins y Ouchi (1983) para que se desarrolle el clan como mecanismo de control organizacional se requiere de una larga historia y afiliación entre los miembros de la organización, que los miembros reconozcan la formación

del clan como la única y la mejor alternativa de organización para su trabajo, y que los grupos o miembros tengan contacto con el mayor número de grupos de la organización.

Para que el pensamiento colectivo del clan impacte es necesario que todos compartan la creencia de que el clan ayudará en el bienestar grupal y el esfuerzo en conjunto se traducirá en interés individual. Las propuestas de Wilkins y Ouchi (1983) sugieren que la organización; por lo tanto, debería de abocarse hacia la formación de clanes, pero considerando las características que la organización posee y dando tiempo a que se forme el grupo con las características de control social. Dentro de esta misma línea se ubican, O Reilly y Chatman, quienes definen a la cultura como un sistema de valores compartidos (que establecen que es importante) y normas que precisan las actitudes y comportamientos apropiados para los miembros de la organización (como sentir y como comportarse). Esta definición se presta mucho a mediciones cuantitativas empíricas y además relaciona la cultura con otros constructos socio psicológico, como las normas y los valores.

A diferencia de la perspectiva anterior, la postura de la cultura como Metáfora fundamental, establece la poca posibilidad de trabajos en pro de la administración, al menos como resultado de estudios de cultura organizacional, que estén subordinados exclusivamente a apoyar la administración. Sin embargo, este enfoque es el que más elementos podría proporcionar a la administración, debido a la profundidad que lo caracteriza, siempre y cuando las organizaciones se mantengan por mucho tiempo y las manifestaciones culturales así lo proyecten.

2.2.6 Mantenimiento de la cultura a través del tiempo

Cabe mencionar que la cultura de una organización no surge del aire. Una vez establecida, raramente se desvanece. ¿Qué fuerzas influyen en la creación de una cultura? ¿Qué vigoriza y mantiene estas fuerzas una vez que se han establecido?

La cultura original se deriva de la filosofía del fundador. Esto a su vez influye fuertemente en el criterio que se emplea en la contratación. Las acciones de la alta dirección actual establecen el clima general de lo que es un comportamiento aceptable y de lo que no lo es.

Los fundadores de una organización tradicionalmente tienen un mayor impacto en la cultura inicial de esas organizaciones. Tienen una visión de cómo debería ser la organización. No están restringidas por costumbres o ideologías anteriores. El tamaño pequeño que suele caracterizar a las nuevas organizaciones facilita todavía más la imposición de la visión de los fundadores sobre todos los miembros de la organización (Robbins, 2000). Según Kinicki y Kreirner (2004) la cultura inicial de una organización resulta de la filosofía de su fundador, por ejemplo, una cultura de logros es probable, cuando el fundador es una persona orientada a los logros y motivada por el éxito. Al paso del tiempo, esa cultura original se arraiga o se modifica para ajustarla a la situación ambiental presente. No basta con la creación de la cultura, derivada de la visión del fundador para que ésta sea exitosa y para que la organización subsista en un ambiente rodeado del fenómeno de la globalización, dicha visión debe ser sostenida por otros elementos para que la organización como menciona (Robbins.1999) se *institucionalice*, lo cual sucede

cuando la organización toma vida propia o separadamente de la de sus fundadores o miembros, no tan sólo por los bienes o servicios que produce, adquiere inmortalidad. Es decir, Las organizaciones también tienen personalidad como los individuos. Pueden ser rígidas o flexibles, difíciles o apoyadoras, innovadoras o conservadoras. La institucionalización opera para generar un conocimiento común entre los miembros acerca de su comportamiento apropiado y fundamental dentro de la organización.

Algunos autores identifican ciertos elementos a seguir para que una organización adopte y arraigue su cultura organizacional para el buen funcionamiento de la misma. Comenzando por:

Edgar Schein (1999). Estudioso del comportamiento organizacional, afirma que el arraigo de la cultura es un proceso docente. En otras palabras los miembros de la organización se enseñan mutuamente los valores, creencias expectativas y comportamientos preferidos en la organización. Ello se logra con uno o más de los mecanismos siguientes:

1. Declaraciones formales de la filosofía, visión, misión y valores y además, materiales organizacionales de reclutamiento, selección y socialización..
2. Diseño del espacio físico, ambiente de trabajo y edificios.
3. Slogan, lenguaje, acrónimos y expresiones.
4. Modelado de papeles deliberados, programas de capacitación y enseñanzas y *coaching* por los administradores y supervisores.
5. Retribuciones, símbolos de estatus y criterios de promoción explícitos.
6. Relatos, leyendas y mitos acerca de personas y acontecimientos clave.

7. Actividades, procesos o resultados organizacionales que son objeto de atención, medición y control por los líderes.
8. Reacciones de los líderes ante incidentes críticos y crisis organizacionales.
9. Flujo del trabajo y estructura organizacional.
10. Sistemas y procedimientos organizacionales.
11. Objetivos organizacionales y los criterios acompañantes de reclutamiento, selección, desarrollo, promoción, despido y jubilación de empleados.

Ahora veremos como se pretende aumentar la comprensión de la socialización y mentoría con un modelo de tres fases de la socialización organizacional, en primer lugar se examinará la aplicación práctica de la investigación acerca de la socialización citada por Daniel Felman:

1. **Socialización previa:** se inicia antes de que la persona se integre a la organización. Las expectativas realistas acerca de la naturaleza del trabajo, compensaciones y promociones suelen aclararse en esta fase.
2. **El encuentro:** esta segunda fase se inicia cuando se ha firmado el contrato de trabajo. Es un momento de sorpresas y de buscar sentido en una realidad cuando el recién llegado entra en un territorio que desconoce. Muchas compañías usan una combinación de programas de orientación y capacitación para socializar a los empleados en esta fase.

3. **Cambio y adquisición:** el dominio de tareas importantes y la resolución de conflictos de papeles, marca el inicio de la fase final del proceso de socialización.

En resumen podríamos decir que la cultura de una organización se deriva de la filosofía del fundador. Esto a su vez, influye fuertemente el criterio que se emplea en la contratación. Las acciones de la alta dirección, también establecen el clima general de los que es un comportamiento aceptable y de lo que no lo es. La forma en que se socializará a los empleados depende tanto del grado de éxito logrado en el acoplamiento de los valores de los nuevos empleados con los de la organización, en el proceso de selección como de la preferencia de la gerencia por los métodos de socialización.

2.2.7 Subcultura

Otro de los grandes enfoques se refiere a la postura ante la segmentación, en donde se han llevado a cabo trabajos relevantes, por ejemplo, Morgan (1991) aseguró que la cultura de una organización puede estar altamente fragmentada, dividida en grupos que ven al mundo de muchas y variadas formas y que tienen distintas aspiraciones de lo que una organización podría ser. El autor hace referencia a que las culturas están formadas por subculturas, es decir subgrupos que la integran.

Otro estudio que se cita con frecuencia cuando se hace referencia a la postura de la segmentación es el realizado por Van Mannen en la década de los 70's (1975, 1978). Este autor sugirió en sus primeras investigaciones que tanto los procesos de socialización organizacional como la cultura de la profesión a la que pertenecía eran, entre otros factores, los que determinaban la formación de subculturas en las organizaciones. En ese mismo sentido, Sackman (1992) encontró en su estudio de tres organizaciones que pertenecían a un mismo grupo industrial que no era la estructura organizacional (pertenecer a un departamento o dirección) lo que contribuía a la formación de subgrupos, sino las percepciones de que los miembros tenían con respecto a la función profesional que desarrollaban y a la responsabilidad de dicha función. Posteriormente, Shein (1996) en sus escritos plantea la existencia de tres subculturas en las organizaciones, a las que denominó "operadores", "ingenieros" y "ejecutivos", cuya clasificación relacionó con la capacidad de las organizaciones hacia el aprendizaje. Al igual que Van Mannen (1975, 1978) y Sackman (1992), Shein manifestó que estas subculturas se rigen por supuestos culturales diferentes, que han sido aprendidos de los contextos en que se desenvuelven sus integrantes. Tal como dice, Anabela Dávila, estos hallazgos sugieren que la atención que recibe el diseño organizacional por influir en la formación de subgrupos requiere fundamentarse no solamente en esfuerzos racionales por estructurar actividades, sino también en las percepciones de la función y la responsabilidad profesional. Sugieren además que si las organizaciones están compuestas por subculturas, los mecanismos de transmisión cultural adquieren un papel unificador. De nueva cuenta, los hallazgos de las

investigaciones nos recomiendan que se deba poner especial énfasis hacia el estudio de los procesos culturales, más que hacia el de los elementos, como se ha realizado de manera tradicional.

Las subculturas son ramificaciones de los grandes conglomerados o grupos sociales principales. Para entender a estas ramificaciones desde el contexto de la cultura, se tiene que comprender primero que de acuerdo a muchos teóricos culturistas, en especial Marshall Sahlín, (1976), existen “instituciones privilegiadas en el proceso simbólico” o sitios dominantes de producción cultural” (Hannerz, 1992). Por su parte, L. Althusser (1971) explica que la ideología imperante en las sociedades se da a través de un “aparato ideológico del estado” que está constituido por la familia, los medios, las iglesias, la política y las instituciones educativas (Brake, 1990)

Pero ya sea que se hable de “instituciones privilegiadas” o “aparatos del estado”, se debe entender que estos órganos son los encargados de establecer costumbres, valores, símbolos y significados dentro de la sociedad, en otras palabras son los constructores del modelo social y cultural a seguir por los grupos principales de los cuales se desprenden las subculturas.

Desde que el término subcultura se empezó a popularizar en la práctica de la antropología y la sociología, se ha generado gran controversia debido al uso del prefijo “sub” (Hannerz, 1992). Algunos investigadores utilizan este prefijo como denotación de pertenencia a una cultura más grande. Algunos otros como subordinación a una cultura dominante. Otros más hablan de las subculturas como un fenómeno subterráneo y rebelde (Hannerz, 1992). (José Agustín, 1996) por

ejemplo considera que el prefijo “sub” es utilizado de manera peyorativa y de ninguna manera es aceptable como por ejemplo Sub-Director, Sub-Gerente, etc. . De la manera que se quiera utilizar, lo que no se puede negar es la existencia de las subculturas en el contexto de otro grupo, ya sea de manera subordinada o como una expresión rebelde y subversiva.

Para explicar la subcultura como fenómeno social (Hannerz, 1992) hace hincapié en un error que se comete continuamente al ignorar la relación entre subcultura y la parte más grande a la que pertenece su cultura dominante correspondiente, (Brake, 1990) no comete este error y afirma que una subcultura es negociada en el contexto en el contexto interpersonal del individuo como en su contexto social en general (1990), entonces las premisas anteriores entienden las subculturas como resultado directo de las condiciones que se dan en la cultura dominante y las condiciones y conductas personales de los miembros que pertenecen a estos subgrupos, por lo que es necesario resaltar que subcultura y sociedad mantienen una relación de interdependencia en todo momento.

(D. Downes, 1966) expresa que las subculturas son el resultado de la interacción entre individuos con problemas similares de adaptación a la sociedad que no encuentran una solución existente a este problema compartido. Es decir una subcultura es una solución colectiva y alternativa a los estándares previamente establecidos por la sociedad. Así mismo se puede suponer que en cualquier lugar que existan individuos que se sientan insatisfechos de cualquier manera con la sociedad a la que pertenecen habrá la posibilidad de que surja una subcultura.

Ahora es importante mencionar que a pesar de que se indica que en “cualquier lugar...” habrá la posibilidad de que surja una subcultura, (Brake, 1990) basado en el trabajo de (C.S. Fisher, 1975) explica que mientras más urbanizada esté una comunidad, mayor será la tendencia a la subculturización. La urbanización a la que se refiere Fisher debe entenderse como el conjunto de aspectos económicos, tecnológicos y de organización que caracterizan a las metrópolis actuales. (Brake, 1990) continúa diciendo que la migración del campo contribuye a esta subculturización de los parajes urbanos, ya que los valores tradicionales rurales se mezclan con las necesidades y la cultura de la ciudad.

Con base a la idea anterior se puede de Brake, se puede suponer que a partir de la Revolución industrial es posible hablar de un mayor auge de subculturas, pues fue a partir de este fenómeno que la migración a la ciudad aumentó considerablemente, lo cual constatamos al observar la gran cantidad de asentamientos obreros que surgieron en las grandes ciudades durante esa época, los cuales pueden ser considerados como integrantes de una nueva clase social (la obrera), o como una subcultura que eventualmente se incorporó al grueso de la sociedad.

Por lo que se pueden presumir que no sólo la migración del campo a la ciudad ayuda a la subculturización de una sociedad, sino también la migración de una región a otra e incluso de una nación a otra, pues de igual manera se estarán enfrentando valores diferentes que se tendrán que adaptar a las circunstancias. Pero finalmente se afirma que una subcultura es la unión de los individuos que por diversas razones reaccionan de diferente forma ante la sociedad dominante.

Además de las causas expuestas anteriormente como factores de subculturización, tales como la urbanización, la migración o la simple búsqueda de soluciones a un problema social, muchos autores establecen una fuerte relación entre cultura juvenil y subcultura debido a la proliferación de estos subgrupos en el contexto juvenil; sin embargo no se puede afirmar que toda subcultura sea una cultura juvenil. Ejemplo de ello las comunidades latina o musulmana en los Estados Unidos pueden ser consideradas como subculturas, pues son subgrupos que pertenecen al contexto general de la cultura de ese país, pero de ninguna manera se tratan de culturas juveniles, ya que sus miembros son de cualquier edad, desde niños hasta ancianos. De la misma manera que la cultura la subcultura es un sistema de significados, modos de expresión o estilos compartidos por un grupo (Brake,1990) pero las subculturas no son independientes sino que pertenecen o dependen de un sistema tradicional. Existen cuatro características principales que se explican al definir una subcultura: 1) Rompimiento con el sistema, 2) Estilo y 3) Música y 4) Roles.

Rompimiento con el sistema: Una subcultura, como se ha dejado ver es un grupo de individuos que pertenecen a un grupo mucho mayor con el que generalmente difieren de alguna manera con el que buscan romper. Sin embargo es vital resaltar que a pesar del intento de las subculturas por desviarse de la sociedad y de su cultura no pueden evitar contener elementos de la clase principal o dominante, los cuales son adaptados y moldeados de diferentes maneras (Brake, 1990). Por lo tanto se puede afirmar que es poco probable hablar de un total

rompimiento entre subcultura y la corriente principal, pues de una u otra manera, la subcultura estará recurriendo a su cultura madre.

Otra circunstancia que delata su incapacidad de las subculturas para romper totalmente con la sociedad, es su constante búsqueda de espacios en el contexto de la cultura dominante (Brake, 1990) es decir que a pesar de su intención de separarse de la sociedad que las engendró, desean también que ésta los acepte tal como son. La mayoría de las subculturas no son capaces de desatender la percepción en ocasiones negativa que la sociedad tiene de ellas, y lo acepten o no, esta situación les afecta y aumenta su rebeldía y/o resentimiento. Por ejemplo la sociedad tradicional rechaza el uso de drogas como la marihuana pero algunas subculturas practican su consumo como una manera de escape de la realidad y de la sociedad. Sin embargo estas mismas subculturas buscarán que la sociedad comprenda prácticas de este tipo o que al menos no las sancione, demostrando una vez más que la relación entre subcultura y cultura dominante no se puede obviar.

Estilo: El estilo es una forma cultural que incluye tres elementos principales: la imagen, el argot y la conducta o porte (Brake, 1990) La imagen se refiere a la vestimenta y accesorios como peinado, joyería y otros artefactos. El porte significa la manera en que la ropa y accesorios son utilizados, además de la expresión, el caminar y la postura características de cada subcultura. Y por último el argot, es el vocabulario utilizado y la manera de usarlo. La importancia del estilo radica en que es un claro indicador del grado de pertenencia y compromiso de un individuo hacia una subcultura (Brake, 1990). Mientras más relacionado se encuentre un

sujeto con determinada subcultura, mayor será el número de elementos del estilo que incorpore en su persona.

(Dick Hebdige, 1991) destaca especialmente como parte del estilo el uso de objetos comunes de manera antinatural; la búsqueda del valor subversivo de los objetos más sencillos, este autor ejemplifica dicha situación discutiendo el uso que los punks dan a los alfileres de seguridad utilizados comúnmente para sujetar pañales de tela. Empieza afirmando que el estilo particular del punk está plagado de un eclecticismo que tiende a derrumbarse por la sobresaturación de influencias que recibe, entonces estos estilos se unen simbólicamente a través de los alfileres de seguridad que utilizan en su vestimenta como adornos. Además de este ejemplo se pueden nombrar infinidad de sellos característicos que son parte del estilo de muchas subculturas como el uso de maquillaje por parte de algunos miembros varones pertenecientes al movimiento dark, así como el uso común del color negro y blanco en vestimenta y accesorios; o el uso de ropa holgada por parte de los hip-hopers o amantes del hip-hop y rap, además de la manera en que se portan las gorras y utilizan una gran cantidad de cadenas y anillos.

Otra característica importante de una gran cantidad de subculturas es el tipo de música escuchan. En repetidas ocasiones un género específico de música, funciona como vía de expresión y pertenencia para estos subgrupos. La relación entre música y subcultura es tan fuerte que algunas subculturas surgieron a la par que en su género musical característico. Como ejemplo se puede nombrar al movimiento punk, este género musical comenzó a ser noticia durante el verano de 1976 en la prensa musical inglesa, la cual hablaba de un nuevo fenómeno en la

música y en la moda de algunos grupos de jóvenes del barrio King's Road y otros barrios populares del sureste de Londres (Hebdige, 1991)

De esta misma manera se pueden mencionar diversas subculturas que establecen estrecha relación con algún estilo musical: el movimiento reggae y los mencionados anteriormente. En algunos de estos casos es difícil determinar que surgió primero, si la música o la subcultura o si su nacimiento se dio conjuntamente. Pero lo que es innegable es la importante función de expresión artística que cumplen hacia dentro y fuera de la subcultura.

Finalmente se encuentra los roles como otra característica de una subcultura, es importante mencionar que dentro de cada una de ellas existen roles, así como existen en la sociedad tradicional. Un individuo puede relacionarse con una subcultura a través de uno de estos roles y a la vez pertenecer a otra desempeñando un rol distinto (Hannerz, 1992); es decir una persona puede apreciar la música característica de una subcultura y consumir la literatura o ropa de otra, sin que esto represente mayor problema, Hannerz concluye afirmando que las subculturas más fuertes son aquellas que son capaces de integrar mayor cantidad de roles y/o actividades, ya que de esta manera tendrán mayor posibilidad de ganar adeptos y asegurar su comodidad.

2.2.8 Contracultura

(J. M. Yinger, 1960) explica que en donde se desarrollan normas subculturales que son contravalores y que provocan conflicto con la sociedad en general, se puede designar a una subcultura como contracultura (Brake, 1990). Yinger da a

entender con esta definición en especial con el término contravalor, es que supuestamente una contracultura si es capaz de desprenderse totalmente de su cultura madre o al menos en mayor medida que una subcultura. Por otro lado, (Hebdige, 1991) se refiere a la contracultura como una amalgama de culturas juveniles alternativas de la clase media que se distinguen por su postura ideológica y política opuesta a la cultura o clase dominante. La importancia de resaltar esta otra diferencia entre una sub y una contracultura, radica en que, al generar una ideología y pensamiento político alternativo propio, la contracultura es más apta para desviarse de la cultura madre que una subcultura. Al crear esta ideología alternativa más radical, la contracultura diverge de la subcultura en 3 aspectos vitales. Las contraculturas, en contraste con las subculturas, crean instituciones alternativas con las que demuestran y / o promueven su ideología, como son la prensa subterránea, las cooperativas y las comunas; las contraculturas generalmente transforman la transición entre adolescencia y madurez en una experiencia más duradera; y finalmente las contraculturas no diferencian entre hogar, trabajo, educación y ocio, como lo hacen las subculturas (Hall et al, 1976a citado por Hebdige,1991).

Instituciones alternativas. Esta primera característica de la contracultura, refleja su orientación con el mundo exterior y su búsqueda por transmitir su ideología (Hannerz, 1992). Como las subculturas, las contraculturas también buscan ser comprendidas por la sociedad. Pero a diferencia de las subculturas que pretenden no importarles la opinión de la sociedad, las contraculturas intentan, a través de

algunas de estas instituciones alternativas, demostrar que su ideología es tan válida o más válida que la de la sociedad dominante.

Uno de los ejemplos más ilustrativos de estas instituciones contraculturales, es la comuna hippie. Estas comunidades, que buscaban alejarse del estilo de vida enajenado con el utilitarismo y de los centros urbanos contaminados, constituían centros cuasi-autónomos en los que sus miembros practicaban naturismo, vegetarianismo, curanderismo, homeopatía y otras prácticas alternativas que distaban mucho (y aún distan) de la vida cotidiana de la época (Agustín, 1996). El conjunto de funciones que poseía una comuna (hogar, trabajo, escuela y entretenimiento), representaba la manera de pensar de los hippies, así como su intento por separarse de la sociedad en su carácter de movimiento contracultural.

Prolongación de la adolescencia. Segunda característica, constituye de igual manera una diferencia vital con respecto a la subcultura. Como se había explicado las subculturas no son exclusivamente culturas juveniles, sino que pueden incluir a miembros de diferentes edades, mientras que las contraculturas son más características de los jóvenes. Por ejemplo, un miembro de la subcultura gay tiende a pertenecer en este grupo durante toda su vida, así como un chino o un italiano en Estados Unidos pueden formar parte de su subcultura hasta la muerte; por su parte un hippie o un punk pueden eventualmente reincorporarse a la sociedad tradicional o abandonar algunos rasgos característicos de la contracultura al alcanzar la madurez y dejar atrás la adolescencia. Por tanto, debido a esta tendencia a la reincorporación social que los miembros de una

contracultura experimentan al convertirse en adultos, estos grupos son más propensos a estar integrados por jóvenes. Eliminación de barreras entre trabajo, hogar, educación y diversión, tercera característica, es necesario mencionar que la contracultura tiende a incluir la mayor cantidad de aspectos cotidianos dentro de su estructura, a diferencia de las subculturas, quienes son más rígidas en separar sus instituciones y actividades (Hebdige, 1991). Nuevamente se debe mencionar a la comuna como ejemplo máximo de esta característica, pues engloba en un solo espacio, una gran cantidad de instituciones, sin que exista ningún tipo de problema. En cambio, esta integración de instituciones dentro de una misma estructura, le permite una mayor independencia a la contracultura, pues dispone de casi todo lo necesario sin recurrir a la sociedad.

Carácter bohemio. Aunque esta característica, no está incluida en las 3 retomadas por Hebdige del trabajo de Stuart Hall, es importante mencionarla como otro rasgo común observado en una contracultura. De acuerdo a lo que escribe D. Matza en su trabajo de 1962, el carácter bohemio se refiere a la indiferencia de las contraculturas hacia la propiedad y el materialismo, así como a un ataque al puritanismo y a la sociedad burocratizada y mecanizada (Brake, 1990). Un bohemio entonces, debe entenderse como un individuo que busca una vida sencilla rodeada solamente de los objetos materiales más básicos y que no utiliza artefactos tecnológicos sofisticados de manera cotidiana. Como Bren Murphy y Jeffry Harder indican en su trabajo de 1993, el carácter bohemio de la contracultura en los 60s consideraba que su reforma social no estaba dirigida

hacia algo nuevo, sino que era un regreso a las formas antiguas, donde la burocratización y la mecanización no estaban tan arraigadas.

Más que una característica adicional, (Agustín, 1996) destaca que es interesante observar como los diversos movimientos contraculturales tuvieron sus orígenes en momentos históricos en que la sociedad agudiza su rigidez y trata de estandarizar las actitudes y las modas. Como consecuencia de esta premisa, surge el pensamiento de que uno de los ideales primordiales de una contracultura es la búsqueda de libertad y de nuevas maneras en una sociedad que destaca la cultura institucional o alta cultura, así como el sentido de la responsabilidad y al trabajo productivo del mundo adulto (Agustín, 1996; Brake, 1990). Debido a esta búsqueda de libertad dentro de una sociedad rígida, es común que las contraculturas sean consideradas como grupos rebeldes y subversivos y sean castigadas de diversas maneras por su cultura madre. Desgraciadamente, como se mencionó en el apartado de Prolongación de la adolescencia, pareciera que la cultura dominante siempre sale mejor librada, pues los miembros de una contracultura tienden a abandonar parcialmente sus ideales cuando tiene la necesidad de convivir o regresar totalmente a la sociedad tradicional.

2.3 Organismos multilaterales intervinientes en educación superior

Los documentos que han sido seleccionados tienen diversos alcances: mundial (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, UNESCO y Banco Mundial, BM), regional (Banco Interamericano de Desarrollo, BID) y nacional (Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos, OCDE). En ellos se examina la situación que guarda la educación superior en el mundo actual,

Pero cual es el grado de autonomía que en un planeta cada vez más globalizado tienen los países en desarrollo –y México en particular— ante las disposiciones o recomendaciones sugeridas por los organismos antes mencionados.

En un análisis que Daniel Schugurensky (1998) hace de la reestructuración de la educación superior en el mundo contemporáneo, subraya que la repercusión de los actuales procesos de globalización de la economía, la disminución del Estado benefactor y la mercantilización de la cultura en las instituciones universitarias, se refleja en nuevos discursos y prácticas que hacen hincapié en el valor del dinero, la mayor oferta de opciones, el análisis costo-beneficio, el saneamiento administrativo, la distribución de recursos, los costos unitarios, los indicadores de desempeño y la selectividad. La inamovilidad de los puestos académicos está siendo atacada y las disciplinas tienen que probar su valor mediante su contribución a la economía. La crisis fiscal del Estado y sus resultantes recortes presupuestales han generado una gran desconfianza en las estrategias de ahorro o reducción de costos y en las fuentes privadas de ingresos. Esto ha provocado, entre otras cosas, la desregulación en las condiciones de trabajo, restricciones en

la matrícula, crecimiento de instituciones privadas, actividades empresariales del profesorado, ligas con el sector de negocios y aumento o introducción de cuotas en los usuarios.

A su vez, estos procesos afectan a muchos otros, como en una reacción en cadena. Los cambios en el origen de los ingresos universitarios (por ejemplo, altas colegiaturas y más servicios a la industria), pueden tener serias implicaciones para el acceso y la autonomía. Asimismo, las limitaciones en el acceso pueden provocar una reducción en la diversidad social o étnica de los estudiantes y la proliferación de instituciones de segunda clase, generándose dos, tres o más niveles de calidad dentro del sistema. Además, una reducción en la autonomía institucional podría repercutir significativamente en el gobierno universitario, el currículo y las prioridades en la investigación. Para Schugurensky, la mayoría de estos cambios son expresiones de la gran influencia del mercado y el Estado en los asuntos universitarios. Se asiste, en términos generales y en el largo plazo, a una reestructuración de los sistemas de educación superior. Lo que más sorprende, sin embargo, no es sólo su alcance sino la similitud de las transformaciones, a pesar de las condiciones históricas específicas. En un número muy considerable de países se puede observar que los planes gubernamentales, las reformas constitucionales, las actas legislativas, las regulaciones y las recomendaciones están impulsando el acercamiento de las universidades a las demandas del Estado y del mercado

2.3.1 UNESCO

La UNESCO recomienda que las respuestas de la educación superior a los continuos cambios de hoy deberán estar guiadas por tres principios rectores: *relevancia, calidad e internacionalización*. La relevancia se refiere al papel y el sitio que ocupa la educación superior en la sociedad, sus funciones con respecto a la docencia, la investigación y los servicios que de ellas resulten, así como en términos de sus vínculos con el mundo del trabajo en un sentido amplio, las relaciones con el Estado y el financiamiento público, y las interacciones con los demás niveles y formas del sistema educativo. Una de las mayores restricciones del proceso de cambio y desarrollo de la educación universitaria la constituye el limitado financiamiento público. En este sentido, se subraya la necesidad que tienen las instituciones de educación superior de hacer un uso más eficiente de sus recursos humanos y materiales, aceptando la rendición de cuentas a la sociedad. Siguiendo con la tendencia prevaleciente en muchos organismos internacionales, se insiste también en la necesidad de una búsqueda de fuentes alternas de financiamiento. Se advierte, sin embargo, del riesgo de una política que aleje al Estado de su función de financiar a las instituciones públicas de enseñanza superior, al presionarlas excesivamente por hallar fuentes complementarias de ingresos, la recuperación de costos y una interpretación estrecha por lograr la autosuficiencia institucional.

En cuanto a la calidad, se considera que su fortalecimiento y evaluación requieren de la participación activa del personal docente y de investigación. También la

calidad de los estudiantes es motivo de preocupación ante la explosión de la matrícula, la diversificación de los programas de estudio y los niveles actuales de financiamiento. Asimismo, la calidad de la infraestructura académica y administrativa es crucial para el adecuado cumplimiento de las labores docentes, de investigación y de servicios, al igual que para el fortalecimiento de la cultura institucional. En lo referente a la evaluación de la calidad, se recomienda que ésta no se haga sólo con criterios financieros e indicadores meramente cuantitativos, sino tomando en cuenta los principios de libertad académica y autonomía institucional.

Finalmente, el principio de la internacionalización es muy importante, pues se considera que el aumento en los intercambios entre universidades de distintos países ha de redundar en un mayor entendimiento entre las culturas y también en una mayor difusión del conocimiento. Del mismo modo, los mecanismos de cooperación constituyen un elemento de la mayor importancia para el fortalecimiento institucional de muchas universidades de los países con menores niveles de desarrollo.

El otro documento más reciente de la UNESCO (1998) fue adoptado por la Conferencia Mundial sobre la Educación Superior en el Siglo XXI, celebrada en París a finales de 1998. Para su elaboración se tomaron como base los documentos y declaraciones de una serie de conferencias regionales celebradas en diversas partes del mundo entre 1996 y 1998. Cabe mencionar que en este documento se han retomado, en forma más ampliada y reflexiva, algunos de las

consideraciones y principios adelantados en el documento de políticas para el cambio y el desarrollo publicado en 1995. Así, el análisis de la *pertinencia, calidad, administración y financiamiento y cooperación* abarca los distintos capítulos del documento.

Antes de pasar a la revisión de los documentos del Banco Mundial, conviene resaltar que los análisis y propuestas de la UNESCO representan la culminación de largos y elaborados procesos de construcción de consensos en los que participan grupos de expertos de muchos países afiliados a dicha organización. Habría que apuntar desde ahora, aunque ello requiera de posteriores elaboraciones, la repercusión que habrá de tener –para bien o para mal– la creciente colaboración de la UNESCO y el Banco Mundial, pertenecientes ambos al sistema de las Naciones Unidas. Uno es de carácter técnico o especializado y el otro es de tipo financiero. Hasta hoy, el BM había ido desplazando a la UNESCO, al igual que a otras agencias especializadas, en el diseño de políticas (Jallade, Lee y Samoff, 1994).

2.3.2 Banco Mundial

En 1998, el Banco Mundial (BM) tuvo una participación destacada en los trabajos de la Conferencia Mundial sobre la Educación Superior, a su vez, la UNESCO copatrocinó el más reciente documento del BM sobre la educación superior en los países en desarrollo. Aunque, a fin de cuentas, puede tratarse de una

consolidación del proceso que Schugurensky denomina como "convergencia", en el cual diversas organizaciones multilaterales coinciden en sus criterios para reestructurar la educación superior en una dirección que parece ir a tono con las necesidades del mercado y el Estado

Un punto muy importante de este documento se refiere al papel del Estado, el cual debe asegurar que el sistema de educación superior esté al servicio del interés público, que proporcione al menos aquellos elementos de la enseñanza superior que no pudieran ser aportados por el mercado, que promueva la equidad y que apoye aquellas áreas de la investigación básica que sean importantes para las necesidades del país. Se señala que la precisión del papel que debe jugar el gobierno en la educación superior continúa siendo materia de extenso debate. Las posiciones varían desde el control estatal extremo hasta la falta total de control (*laissez-faire*). Finalmente, el grupo de expertos considera que el fortalecimiento de la educación superior es una forma racional y factible que tienen muchos países para mitigar o evitar el creciente deterioro de sus ingresos al poder colocarse en una trayectoria de mayor desarrollo. Asimismo, la educación superior no puede desarrollarse a expensas de otras iniciativas de política en las diversas esferas de la estructura social y política de un país.

Como ha podido apreciarse, los dos documentos del BM presentados aquí parecen tener posiciones diametralmente opuestas. El primero (BM, 1995), pugna por reducir la importancia de la educación superior en el gasto público educativo, dándole mayor prioridad a los niveles básicos. Asimismo, promueve una mayor

participación del sector privado en su crecimiento. Se procura también el establecimiento de mecanismos que aseguren la equidad en el acceso y la eficiencia en el manejo de los recursos financieros, así como el énfasis en aumentar la calidad de la enseñanza. Todo ello se expresa en un marcado tono economicista.

2.3.3 Banco Interamericano de desarrollo

Por lo que ha podido observarse en la propuesta del BID, su enfoque guarda algunas semejanzas con las del BM, en cuanto a la búsqueda de eficiencia y calidad a través de reformas en la estructura académica y administrativa de las instituciones. Las similitudes también tienen relación con la recomendación de establecer mecanismos de financiamiento mixto (público y privado), entre otras. El destacado estudioso nicaragüense Carlos Tunnermann (1995), coincide con esta apreciación en el sentido que, los lineamientos del BM (elevar la importancia de la participación privada: redefinir la función del gobierno en la enseñanza superior y adoptar políticas que den prioridad a los objetivos de la calidad desde el plano de la evaluación y la acreditación de acuerdo con parámetros internacionales) también son válidos en lo general para el BID. Tunnermann subraya, además, que "en países como los nuestros pueden influenciar la voluntad política de los

gobiernos, proclives a atender las recomendaciones del Banco para no arriesgar el acceso a los préstamos" (Tunnermann, 1995: 127).

2.3.4 Organización de Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE)

La OCDE es una organización fundada hace 40 años y agrupa en la actualidad a 29 países. La mayor parte de sus miembros posee un alto nivel de desarrollo económico y comparten el compromiso de promover las políticas de cooperación y expansión económica. México fue admitido en esa organización en mayo de 1994, en las postrimerías del régimen que aseguró llevar al país al primer mundo. La primera evaluación solicitada a la OCDE fue el estudio de la política nacional de ciencia y tecnología.

El documento de la OCDE se divide en dos grandes apartados. El primero contiene un extenso diagnóstico de los sistemas de educación media superior y superior elaborado por la SEP. El segundo apartado es la valoración de dicho diagnóstico por un equipo de expertos de la OCDE, quienes además realizaron una serie de entrevistas a varias instituciones de educación superior de todo el país. De acuerdo con los objetivos de la OCDE los exámenes que practica ponen especial énfasis en apreciar en qué medida el sistema educativo responde a las necesidades de la economía y la sociedad, y en qué medida puede contribuir a la consecución del desarrollo económico y el progreso social.

En la parte del diagnóstico el documento de la OCDE pone de relieve el carácter sumamente heterogéneo, complejo, frágil, poco articulado y rígido del conjunto de instituciones de educación media superior y superior. Se trata de un sistema que se divide en varios subsistemas --universitario, tecnológico normalista--, pero que no está integrado entre sí y tampoco permite la movilidad horizontal de los estudiantes, con diferentes formas de coordinación con las autoridades educativas y con distintos regímenes jurídicos, con un crecimiento muy significativo del sector privado (varias veces más que el público), alta concentración de la matrícula en la ciencias sociales y administrativas. Además, el peso de las formaciones científicas y tecnológicas es modesto para el nivel actual de desarrollo económico del país.

Con base en lo anterior, los expertos de la OCDE plantearon cinco áreas críticas en las que las reformas se hacen manifiestamente necesarias: flexibilidad, pertinencia, calidad, personal académico y recursos financieros. Para cada una de ellas se hacen recomendaciones que van desde objetivos genéricos hasta propuestas muy puntuales. De entre éstas resulta interesante resaltar las siguientes:

Incrementar el número de las formaciones profesionales y técnicas en el nivel medio superior hasta llegar, en un primer momento, a la tercera parte de la matrícula total.

Prever a mediano plazo un aumento de la matrícula del nivel superior, pero a reserva de controlarla mediante exámenes de la calidad al ingreso y a la salida.

Desarrollar prioritariamente los institutos y las universidades tecnológicas..

Hacer participar a los representantes de los sectores económicos y sociales en las diversas instancias de las instituciones.

Estimular a las instituciones a efectuar trabajos para las empresas.

Desarrollar en forma significativa el nivel de técnico superior.

Elaborar referencias nacionales para los conocimientos y competencias de cada rama, y evaluar en referencia a ellas.

Respaldar permanentemente las acciones del Centro Nacional para la Evaluación de la Educación Superior (CENEVAL).

Mantener la política de evaluación de las instituciones de educación superior y hacer participar en ella a los representantes de los diversos sectores económicos.

Encarar un aumento de la contribución de los estudiantes al costo de sus estudios, simultáneamente con el desarrollo de becas.

A la larga, revisar la estructura de la SEP, creando una subsecretaría para el conjunto de la educación media superior y otra para las instituciones de educación superior.

Conviene destacar que en este caso existen coincidencias y diferencias entre las recomendaciones de la OCDE y algunas políticas educativas vigentes, tal como lo hace notar un comunicado del Observatorio Ciudadano de la Educación (Mayo de 1999). Así, del lado de las diferencias, la mayor sin duda la constituye aquella que recomendaba reformar la SEP. También hay ciertas recomendaciones cuya aplicación resulta muy difícil, como los exámenes nacionales por asignatura y vigilar el destino de los egresados y los que abandonan el sistema. Por lo que hace a las coincidencias, éstas se encuentran, según el Observatorio, en

programas tales como el PROMEP (Programa para el Mejoramiento del Profesorado) y el FOMES (Fondo para la Modernización de la Educación Superior), considerados instrumentos eficaces para promover la calidad de la educación superior mediante la superación del personal académico y para evaluar el desempeño institucional, respectivamente. Otro caso sería el impulso que se ha seguido dando a la creación de las universidades tecnológicas en todo el país.

2.4 Organismos evaluadores de la calidad educativa

La acreditación de programas académicos, como un medio para reconocer y asegurar la calidad de la educación superior, tiene su antecedente inmediato en los procesos de evaluación que adquirieron importancia creciente en el mundo a partir de la década de los años ochenta. Ello se ha manifestado en las políticas y programas que han emprendido los gobiernos de todo el orbe, apoyados por organismos internacionales como la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) y la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE), entre otras. A finales del 2000, los CIEES habían evaluado 1134 programas académicos y 267 se encontraban en proceso. Las primeras acciones para iniciar la evaluación de la educación superior en México se realizaron en la década de los setenta del siglo veinte y fueron parte de programas de gobierno e iniciativas de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES).

La evaluación de la educación superior se institucionalizó en México con el Programa para la Modernización Educativa 1989-1994 del Gobierno Federal. En este programa se estableció como una acción prioritaria, las evaluaciones interna y externa permanentes de las instituciones, para impulsar la mejora de la calidad de los programas educativos y servicios que ofrecían y como meta la creación de una instancia que integrara y articulara un proceso nacional de evaluación de la educación superior. Para lograr este objetivo, la Coordinación Nacional para la Planeación de la Educación Superior (CONPES) creó en 1989 la Comisión

Nacional de Evaluación de la Educación Superior (CONAEVA), la cual diseñó la estrategia nacional para la creación y operación del Sistema Nacional de Evaluación de la Educación Superior, sustentado en tres líneas de acción: la evaluación institucional (autoevaluación), la evaluación del Sistema y los subsistemas de educación superior y la evaluación interinstitucional de programas académicos y funciones de las instituciones, mediante el mecanismo de evaluación de pares calificados de la comunidad académica. Para promover la evaluación externa, la CONPES creó en 1991 los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES), como organismos de carácter no gubernamental. Las principales funciones asignadas a los CIEES fueron la evaluación diagnóstica de programas académicos y funciones institucionales y la acreditación de programas y unidades académicas.

En la actualidad los CIEES están conformados por nueve comités (Arquitectura Diseño y Urbanismo; Ciencias Naturales y Exactas; Ciencias Agropecuarias; Ciencias de la Salud; Ciencias Sociales y Administrativas; Artes, Educación y Humanidades; Ingeniería y Tecnología; Difusión, Vinculación, y Extensión de la Cultura y Administración y Gestión Institucional). De 1991 a marzo de 2006 han desarrollado una intensa actividad de evaluación de casi 3,000 programas académicos y las funciones institucionales, mediante metodologías y marcos de evaluación que comprenden un amplio repertorio de categorías y componentes, en cuya definición se han tomado en cuenta criterios y estándares internacionales. Durante estos 15 años de trabajo, los CIEES han dirigido sus acciones a la evaluación diagnóstica y no han realizado acreditación de programas, la cual a

partir de la creación del COPAES, se asignó a los organismos acreditadores reconocidos por el mismo. En el propio marco de la CONAEVA en 2002, se consolidó la integración de la evaluación diagnóstica como una función específica de los CIEES en el Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación.

A solicitud de la Secretaría de Educación Pública a partir de 2001, los CIEES iniciaron la clasificación de los programas evaluados en relación con la acreditación, esto con el propósito de impulsar la acreditación de programas académicos. En ese primer año, los CIEES identificaron 285 programas de licenciatura como acreditables y en agosto de 2006 estos se incrementaron a 912 y se incorporaron 181 de Técnico Superior Universitario.

Con la experiencia acumulada y con la creación del COPAES se inició en el 2001 la construcción de un Sistema para la Acreditación de los programas educativos que las instituciones ofrecían. La función del COPAES es regular los procesos de acreditación y dar certeza de la capacidad académica, técnica y operativa de los organismos acreditadores. Para incidir sobre la problemática anterior, la Asamblea General de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) acordó en 1997 impulsar la creación, por parte de la CONPES, de un organismo no gubernamental cuyo propósito fuera regular los procesos de acreditación, y que diera certeza de la capacidad técnica y operativa de las organizaciones especializadas dedicadas a la acreditación de programas académicos, estableciendo para tal efecto el proceso de evaluación. (Ver anexo 4).

Por su parte, la sociedad civil demandaba la fundación de un organismo que

garantizara la operación de procesos confiables, oportunos y permanentes para el mejoramiento de la calidad de la educación superior. Como respuesta, después de realizar un amplio proceso de análisis para definir su estructura, composición y funciones, a finales de 2000 fue instituido formalmente el Consejo para la Acreditación de la Educación Superior, A. C. (COPAES).

2.4.1 COPAES

El Consejo para la Acreditación de la Educación Superior, A. C. (COPAES), fundado el 24 de octubre de 2000, es la única instancia validada por la Secretaría de Educación Pública para conferir reconocimiento oficial a los organismos acreditadores de los programas académicos que se imparten en este nivel educativo en México. Los organismos acreditadores reconocidos por el COPAES están facultados para llevar a cabo los procesos de evaluación conducentes a la acreditación de programas de nivel de licenciatura y de técnico superior universitario o profesional asociado, en áreas definidas del conocimiento, en las instituciones públicas y privadas de todo el país. El reconocimiento de organismos acreditadores, así como la acreditación de programas académicos, tiene una vigencia de cinco años, con carácter renovable. El COPAES es una asociación civil de carácter no gubernamental cuya misión es contribuir al aseguramiento de la calidad de los programas académicos que se ofrecen en las instituciones públicas y particulares de México, mediante el reconocimiento formal

de las organizaciones de acreditación que demuestren la idoneidad, calidad y confiabilidad de sus procesos y resultados, y que desarrollen sus funciones y procesos con base en los Lineamientos y en el Marco General para los Procesos de Acreditación de Programas Académicos de Nivel Superior, establecidos por el mismo Consejo.

El COPAES es la instancia capacitada y reconocida por el Gobierno Federal, a través de la Secretaría de Educación Pública (SEP), para conferir reconocimiento formal a favor de organizaciones cuyo fin sea acreditar programas académicos de educación superior que ofrezcan instituciones públicas y particulares, previa valoración de su capacidad organizativa, técnica y operativa, de sus marcos de evaluación para la acreditación de programas académicos, de la administración de sus procedimientos y de la imparcialidad del mismo.

El reconocimiento que el COPAES otorga permite la regulación de los organismos acreditadores y los procesos de acreditación en las diversas áreas del conocimiento, con el objeto de evitar posibles conflictos de intereses y de informar a la sociedad sobre la calidad de un programa de estudios de nivel superior, particularmente a los posibles alumnos, padres de familia y a los empleadores.

2.4.2 CIIES

Los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior son nueve cuerpos colegiados, integrados por pares académicos del más alto nivel de las instituciones de educación superior de todo el país. Su misión fundamental es

evaluar las funciones y los programas académicos que se imparten en las instituciones educativas que lo solicitan y formular recomendaciones puntuales para su mejoramiento, contenidas en los informes de evaluación, que se entregan a los directivos de las instituciones.

2.4.3 CACECA

Después de año y medio de intenso trabajo realizado en diversas reuniones regionales y con la participación de los representantes de las 164 instituciones afiliadas a la Asociación Nacional de Facultades y Escuelas de Contaduría y Administración, A.C. (ANFECA) (Ver anexo 7), se conformaron y consolidaron los indicadores los indicadores y estándares de calidad que regirán el proceso de autoevaluación de los planes y programas de estudio de las instituciones de educación superior de contaduría y administración, para su acreditación.

Más de un organismo académico internacional solicitó permiso para acreditar a instituciones mexicanas en nuestro país, pero la Dirección General de Profesiones de la Secretaría de Educación Públicas (DGP-SEP), en su calidad de representante del Ejecutivo Federal ante colegios y organizaciones de profesionistas, depositó esta importante actividad en ANFECA, ya que es una asociación seria, con treinta y siete años de actividad académica y plenamente identificada con la ideología mexicana.

Para desarrollar esta labor nace dentro de ANFECA , en la XXXVII Asamblea Nacional, celebrada en la Universidad Americana de Acapulco en el mes de junio de 1996, el Consejo de Acreditación de la Enseñanza en Contaduría y Administración, organismo encargado de llevar a cabo la acreditación de los programas académicos de las instituciones de educación superior de contaduría y Administración.

La ANFECA por medio de CACECA se constituyó que asume el compromiso y la responsabilidad de diseñar los procesos formales de la acreditación que den respuesta e imagen a sus afiliados ante la sociedad.

En la acreditación se reúnen una serie de mecanismos y formas, mediante las cuales se obtiene la comprobación de que la institución cumple con determinados estándares de calidad académica (Ver. Anexo 8) para impartir estudios superiores en contaduría y administración.

Con la entrada en vigor del Tratado de Libre Comercio de América del Norte, los profesionistas deben prepararse para enfrentar el reto que plantea el libre flujo de servicios; ello comienza desde la formación que reciben en su educación superior.

Los estándares de calidad para programas académicos de licenciatura y posgrado en instituciones de educación superior, tienen como fin último iniciar un proceso de evaluación y, en su caso, la acreditación de los programas de referencia que se imparten en las instituciones en sus modalidades de licenciatura y especialización.

La educación superior en Contaduría y Administración e Informática pretende formar cuadros de alumnos que contribuyan al desarrollo de la organización donde

laboren y al de la sociedad en general, además de prepararlos para su desarrollo personal. Los estándares de calidad de CACECA tienen como fin que los programas académicos de sus afiliadas cumplan su misión (Ver anexos 3 y 4) con calidad, para saber si se cumple con dichos estándares es necesario efectuar una autoevaluación enfocada a los siguientes rubros: misión y filosofía institucional; normatividad; requisitos generales y específicos de los programas académicos; programas de investigación, de financiamiento, de vinculación con el sector productivo, de intercambio académico, de becas, de evaluación continua; cuerpo académico, administrativo y de apoyo; alumnado; plan y programas de estudio; infraestructura; plan de desarrollo institucional; entre otros.

2.4.4 El Centro Nacional de Evaluación para la Educación Superior, A.C. (CENEVAL),

Este centro se creó en 1994 para cubrir la vertiente de evaluación de estudiantes. El Centro evalúa, por medio del diseño, la aplicación y calificación de exámenes, la medida en que los alumnos logran los objetivos del aprendizaje. Para cumplir con esta finalidad ha desarrollado principalmente dos tipos de exámenes: los Nacionales de Ingreso (EXANI-I, II y III), que son de carácter indicativo para las instituciones y van dirigidos a los egresados de secundaria, bachillerato y licenciatura respectivamente, y los Generales para el Egreso de Técnico Superior Universitario (EGETSU) –para 19 carreras de ese nivel– y de la Licenciatura (EGEL) –que se aplican en 23 carreras.

Además, el Centro ha diseñado y aplica los exámenes generales de conocimientos (EGC) de las licenciaturas en educación, en educación preescolar, y en educación preescolar y primaria para el medio indígena; el de profesionales técnicos en enfermería (EGEPT), y el examen intermedio de licenciatura en ciencias básicas (EXILCB).

2.4.5 Certificación de la calidad académica

2.4.5.1 ISO 9001:2000

En el actual entorno competitivo se requiere que las instituciones educativas eleven la calidad de sus servicios educativos, con el objetivo de formar profesionales que cumplan con las expectativas y exigencias de sus clientes: alumnos, padres de familia, mercado laboral, etc. (Guía AENOR para la aplicación de ISO 9001:2000 en la educación, 2002). En la década de los noventa las organizaciones productoras de bienes y servicios utilizaron como herramienta de gestión los sistemas de aseguramiento de calidad, el sector educativo no ha sido ajeno a la sistematización de procedimientos y prácticas, basándose fundamentalmente en las normas ISO 9001 y 9002 correspondientes a la versión 94. A partir de la revisión de las normas ISO 9000, publicadas en diciembre de 2000, se hace un enfoque de gestión por procesos, permitiéndole a las instituciones educativas diseñar un sistema más flexible y a la medida, a diferencia del modelo 1994 que encajaba más en empresas de manufactura. (Guía AENOR

para la aplicación de ISO 9001:2000 en la educación, 2002). Los sistemas de gestión de la calidad permiten a las organizaciones alcanzar la satisfacción de sus clientes, asegurando que los productos y servicios se proporcionen de forma sistemática, el sistema de gestión de la calidad establece el marco para la mejora continua en tres aspectos fundamentales, los procesos, los productos y el propio sistema. A pesar de que existe literatura relativa a los sistemas de gestión de la calidad y sobre la norma ISO 9001:2000, aún no se cuenta con publicaciones que aporten experiencias prácticas sobre el desarrollo e implantación de sistemas de gestión de la calidad que cumplan con las normas de la Familia ISO 9001, estas normas presentan requisitos genéricos y se pretende que sean adoptados por cualquier tipo de organización sin importar su tamaño o giro, debido a que los requisitos son genéricos, es muy común que se les dificulte a la mayoría de las organizaciones su interpretación, o se le de una aplicación equivocada, por lo tanto se tienen grandes obstáculos a la hora de querer hacer la implantación o peor aún, al final de todo el esfuerzo y después de llevar a la práctica los lineamientos del sistema recién creado se producen mas problemas que los que se tenían originalmente.

Existen otras investigaciones relacionadas con este tema, pero se han centrado en la valoración de la experiencia global de los estudiantes en la Universidad con relación al conjunto de servicios que ofrecen (Hill,1995; Joseph y Joseph, 1997; Albridge y Rowley, 1998) incluyendo los servicios generales, deportivos, culturales, de alojamiento, etc.) y la metodología que han empleado es la de utilización de dinámicas de grupo en una muestra representativa de estudiantes

con el fin de realizar un estudio cuantitativo. Sin embargo en el desarrollo científico de esta temática se observa una falta de estudios empíricos que relacionen las percepciones de profesores con las de los estudiantes acerca de la calidad del servicio de las universidades.

2.4.5.2 IWA 2

México propone a ISO desarrollar una guía para facilitar la aplicación de ISO 9001:2000 - ISO/IWA 2:2003 en educación denominándose IWA 2 siendo su objetivo establecer recomendaciones para auxiliar a las organizaciones educativas de cualquier tipo y nivel,, a la implementación de su Sistema de Gestión de la Calidad eficaz, que cumpla con los requisitos de la norma ISO 9001:2000, la divulgación de este proyecto se hace a través de la página Web del IWA2, la inauguración del taller internacional se realizó en Acapulco Guerrero del 18 al 20 de octubre de 2002, siendo los países participantes Alemania, Argentina, Brasil, Canadá, Corea del Sur, Colombia, Dinamarca, España, Estados Unidos, Francia, Kenia, México, Reino Unido, Suecia, Suiza y Venezuela, la importancia de esta guía para las organizaciones educativas radica en ayudar al entendimiento de las cláusulas de ISO 9001:2000; propiciar un mayor involucramiento del personal y facilitar abordar los procesos directamente vinculados con la enseñanza aprendizaje. Siendo algunos de los procesos que inciden directamente en la calidad educativa lo siguientes: impartición de la enseñanza; desarrollo y actualización de planes y programas de estudio;

capacitación de profesores; admisión de educandos; obtención de grados académicos; vinculación con el sector productivo y elaboración de material didáctico.

La guía se publicó en México el 27 de julio de 2004, como la norma “NMX-CC-023-IMNC 2004, Sistemas de gestión de la calidad- Directrices para la aplicación de la norma NMX-CC-9001-IMNC-2000 en educación” . Esta guía posee múltiples ventajas para garantizar una gestión de la calidad eficiente y eficaz en el ámbito educativo, que satisfaga a los principales clientes –estudiantes- y a los clientes indirectos –padres y madres de familia, sociedad, etc: siendo algunas de ellas las siguientes:

a) Fomenta un orden lógico a través del sistema de documentación requerido, ya que exige a las instituciones redactar mediante procedimientos todo lo que se hace y cumplir lo que está escrito, todo esto bajo una arquitectura documental estratégicamente diseñada como son: Políticas de Calidad, Manual de Calidad, Objetivos de Calidad, Procedimientos, Inspecciones, Auditorias, etc. b) La norma ISO 9001:2000 resulta ser un instrumento versátil para certificar sistemas de gestión de la calidad, en entornos que cumplan con los requisitos normativos; desde esta perspectiva una institución educativa puede decidir que certificar y que no certificar siempre y cuando no afecte el servicio al cliente ni la continuidad de procesos institucionales articulados o globales, es decir una organización podría decidir implantar el sistema de gestión de la calidad en la Biblioteca, preparando el terreno de modo experimental para certificar posteriormente el resto de la organización. c) La norma ISO-9001:2000 permite una interconectividad

institucional asociando y vinculando todos los microescenarios institucionales que generalmente se han mantenido distanciados. d) El logro de la certificación no permite estaticidad institucional, ya que al obtener el certificado, año con año la institución es sometida a auditorías externas para verificar el mejoramiento continuo institucional, lo que lleva a los centros educativos a una estricta vigilancia de los puntos críticos en materia de: mejoramiento, satisfacción del cliente, acciones preventivas y correctivas, entre otras. Y por último la norma posibilita el mejoramiento de la calidad de información así como de la gestión del conocimiento, evitando el alzheimer organizativo, dado que la información como construcción social en una institución se genera con base en múltiples datos aportados por los registros académicos y mediciones en diversos escenarios es decir el (know what, know how y know why) ya que retroalimenta el sistema de mejoramiento permanente y permite mejorar la competitividad en la medida en que se analizan permanentemente los resultados obtenidos en las diversas fuentes.

Otros beneficios que aporta la Norma en el ámbito educativo en materia de calidad es que es amigable con el enfoque pedagógico constructivista, ya que la norma está centrada en la satisfacción del cliente –estudiante- y el constructivismo parte del protagonismo pedagógico del alumno.

Los aspectos en los que se fundamenta la norma son los siguientes: a) se basa en un enfoque de procesos y la educación es considerada como un proceso de enseñanza-aprendizaje. b) Se basa en disponibilidad de recursos, estos recursos son didácticos, establece objetivos de calidad y la educación parte de objetivos de

aprendizaje. c) se basa en una planificación del sistema de gestión de la calidad y la educación es análogamente planificada. d) En una excelente comunicación con el cliente y por último e) se le da seguimiento, medición y mejora.

2.5 Cultura de calidad y las universidades en México

Hoy día el concepto de calidad en las organizaciones ha proliferado en diferentes trabajos y también ha generado un gran interés en el escenario académico. Prueba de ello es la publicación de numerosos trabajos mencionados en las páginas Web y en revistas especializadas en gestión de la calidad como por ejemplo: *Internacional Journal of Quality & Reliability Management, Quality Progress, Total Quality Management* por mencionar algunas de ellas. Desde mediados de los ochentas se han incrementado las investigaciones que estudian los efectos de la calidad total en los resultados de las organizaciones. Actualmente están emergiendo estudios que intentan adaptar los conceptos de la calidad total al ámbito de la educación superior. Así Owlia y Aspinwall (1966) en un estudio sobre la idoneidad de los conceptos de calidad en varios escenarios de la institución académica, concluyeron que el esquema de la calidad total tiene aplicabilidad en el campo de la enseñanza superior según las opiniones de una muestra en el campo de la enseñanza superior. (Lozier y Teeter.1996) recogieron diversas opiniones de aplicación de la calidad total y de los procesos de mejora continua en las organizaciones educativas americanas reafirmando este enfoque para convertir a estas instituciones en organizaciones de excelencia. La cultura de calidad es un tema que ha generado un verdadero boom en las organizaciones desde la década de los ochenta; sin embargo este tema tiene una amplia gama de perspectivas de estudio que explicamos en este primer apartado como una forma de acercamiento a este concepto.

2.5.1 Origen de la Universidad

La universidad como institución social claramente definida, surge como sociedad corporativa de maestros que se reúnen para conservar y transmitir la cultura, pudiéndose analizar desde este momento como aparato ideológico al nacer estrechamente vinculado con la iglesia. Esta relación se hace palpable no sólo con la composición social de sus profesores, casi todos religiosos, sino también por el tipo de problemas que abordan y plasman en su currículo. La Universidad de París en el siglo XII se dedicó a los estudios de Filosofía y Teología. La de Bolonia a estudios de Derecho Romano.

Desde su origen las universidades gozaron de fueros y privilegios a fin de asegurar su labor en beneficio de la legitimación de los valores de la clase dominante. Lejos están las universidades actuales, de aquellas instituciones medievales, donde la investigación no ocupaba un lugar en la vida institucional y donde se obtenía una “cultura general” más que una profesión, vinculada al sistema productivo como actualmente las conocemos. Ortega y Gasset en su escrito “La misión de la Universidad” sostiene que la universidad medieval es extraordinariamente resistente frente al cambio, y que en las actuales universidades aún existen residuos de ella, incluso nostálgicamente señala que en las universidades actuales al incorporarse la enseñanza de la profesión y la investigación científica, surge el “nuevo bárbaro” ; este nuevo bárbaro es principalmente el profesional, más sabio que nunca, pero más culto también –el ingeniero, el médico, el abogado, el científico-“

Hoy día sigue presente la reflexión sobre este “nuevo bárbaro” en la universidad y los universitarios, responde en parte que siempre nos hemos hecho sobre que tipo de hombre pretendemos formar en la Universidad.

La Universidad constituye la cúspide del sistema educativo nacional, por esta razón se considera un aparato ideológico de estado, que se configura en una peculiar institución de la súper estructura. Junto a las funciones educativas generales, propias del sistema y como parte de ellas, la universidad debe atender a una demanda objetiva que se origina en el funcionamiento del aparato productor y en la necesidad de proveer diversos servicios particulares y que define una de sus funciones específicas: prepara profesionales en cantidad nivel, y calidad.

Olmedo Raúl, en *De la Universidad de élites a la Universidad de masas* “ La Universidad es una institución del Estado, y la finalidad esencial del Estado es mantener el sentido vigente de la dominación , es decir, conservar a la misma clase social como dominadora y a las demás dominadas. La Universidad-Estado debe en consecuencia producir universitarios que al trabajar mantengan la dominación establecida. La producción de ideología debe tender a orientar al estudiante a favor de la dominación, negando u ocultando entre la función productiva técnico científica, la función de coordinación y la función de dominación que cumple el universitario”.

Según Gramsci en Antonio Gramsci y la educación como Hegemonía: 221 expresa que “ La Universidad debe configurarse como una escuela de alta cultura y de elaboración crítica y científica, en la cual no pueda prescindirse de una didáctica y de una disciplina”

En una formación social el Estado tiene la función de controlar y organizar la vida social, en función de los intereses de una clase dominante, para poder mantener su poder requiere de la hegemonía que logra a través de los procesos de coerción y consenso; el primero lo logra a través de la acción de los aparatos ideológicos que son los que tienden a controlar las significaciones y valores.

2.5.2 Calidad Académica

La concepción sobre la calidad que existe hoy día en las universidades, tanto en el ámbito mundial como local, es el resultado de cambios internos y externos que las han afectado, fundamentalmente en los últimos 10 años del siglo pasado. (Ver anexo 3). El concepto de calidad de la educación universitaria cambia de contenido en cada época, no es estable y duradero porque es un concepto primordialmente histórico.

Hasta la década de los 60's del siglo pasado existía una visión tradicional y estática de la calidad de la educación universitaria, se presuponía la calidad de la enseñanza y el aprendizaje como constitutivos del sistema, se basaba ante todo en la tradición de la institución, en la exclusividad de profesores, alumnos y en los recursos materiales. Se daba por sentado que más años de escolaridad tenían necesariamente como consecuencia que producir ciudadanos mejor preparados y productivos así como más democracia y participación ciudadana. El sistema educativo universitario en su interior no era objeto de análisis ni por el Estado ni por la sociedad. La universidad era la única guardiana, poseedora y transmisora de los conocimientos. La sociedad asumía que eso era bueno.

El Programa Nacional de Educación 2001-2006, del gobierno federal define un sistema educativo de buena calidad de la siguiente manera:

“Un sistema de educación de buena calidad es aquel que está orientado a satisfacer las necesidades del desarrollo social, científico, tecnológico, económico, cultural y humano del país ,es promotor de innovaciones y se encuentra abierto al cambio en entornos institucionales caracterizados por la argumentación racional rigurosa, la responsabilidad, la tolerancia la creatividad, y la libertad; cuenta con una cobertura suficiente y una oferta amplia y diversificada que atiende a la demanda educativa con equidad, con solidez académica, y eficiencia en la organización y utilización de los recursos. Un programa educativo de buena calidad cuenta con una amplia aceptación social por la formación de sus egresados; altas tasas de titulación o graduación; profesores competentes en la generación, aplicación y transmisión del conocimiento, organizados en cuerpos académicos; currículo actualizado y pertinente, procesos e instrumentos apropiados y confiables para la evaluación de los aprendizajes; servicios oportunos para la atención individual y en grupo de los estudiantes; infraestructura moderna y suficiente para apoyar el trabajo académico de profesores y alumnos; sistemas eficientes de gestión y administración; y un servicio social articulado con los objetivos del programa educativo”

Hoy día la calidad de la educación universitaria no se entiende , ni se mide como hace medio siglo atrás, ahora se diferencia al desarrollarse el fenómeno de la globalización., surgiendo una serie de situaciones derivadas de la misma tales como:

- La masificación de los ingresos y mantenimiento de los mismos métodos y recursos materiales y humanos, insuficientes en las actuales condiciones, situación que exige cambios radicales en las concepciones de la universidad muy vinculadas a su pertinencia.

- La proliferación incontrolada de las universidades y otras instituciones, mayoritariamente las privadas, y la realización de funciones básicas de las universidades por otras instituciones, lo que contribuye al fin del monopolio del conocimiento de las primeras provoca la competencia por lo que exige a las universidades ser competitivas, demostrar su calidad, pero no a la usanza tradicional, sino a través de su acreditación.
- La desconfianza mostrada por la sociedad y el estado sobre la pertinencia de las universidades que trae como consecuencia la necesidad de establecer un nuevo sistema de relaciones de la universidad con la sociedad y el Estado, basado en la rendición de cuentas de la primera.
- Disminución o desaparición del financiamiento incremental.

Todas estas situaciones afectaron sensiblemente la concepción de la calidad existente hasta el momento, la sociedad está exigiendo de forma diferente a la universidad, ya no basta con que ésta sea el lugar donde se acumula el conocimiento universal. Tampoco es suficiente que la universidad posea tradición pues ella no siempre es sinónimo de calidad, es evidente que el concepto de calidad de la educación universitaria ha variado, se ha perfeccionado, muchos factores lo han afectado y esto significa una oportunidad para las universidades y a la vez un reto.

Toma vigencia entonces lo expuesto por (Allard, 1987) quien en su época señaló que el concepto de calidad de la educación no es inmutable ni es el mismo en todos los sistemas, ya que estos factores se vinculan tanto en el cumplimiento

sustantivo de los objetivos y fines esenciales del sistema, como con los requerimientos concretos de la sociedad y comunidad. Este concepto proviene de la calidad de algo como un conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite apreciarla como igual, mejor o peor que los otros de su especie.

Se pudiera pensar que para que el sistema educativo tenga calidad es necesario que los procesos reenseñanza aprendizaje dejen de estar bajo el control exclusivo del docente y pase a ser el resultado de una acción cooperativa entre el docente, los alumnos, la familia, y la sociedad en su conjunto. Rivas Casado, (1988) expresó que la educación es de calidad cuando satisface las expectativas de la sociedad, cuando proporcione al individuo condiciones para superar las dificultades propias de su participación como ente activo de su comunidad y cuando estimula su deseo de superación. (Ahumada, 1989) establece que la calidad de la educación se constituye en un concepto de máxima relatividad, cuya claridad depende de la manera como se vislumbre el énfasis educativo del momento, ya que las demandas de orden interno y externo que afectan a las instituciones educativas derivan de una revisión permanente de su calidad, induciendo a la búsqueda de parámetros e indicadores de calidad..

Siguiendo a (Edwards, 1991) la calidad de la educación es el valor que se le atribuye a un proceso o producto educativo. (Martínez, 1995) señaló que la calidad de la educación consiste en entregar un servicio que cumple con especificaciones, y aclara que es un servicio y no un producto, ya que según él la sociedad le encomienda al sistema educativo la formación, capacitación o actualización de las personas.

La educación a través de sus actores puede ayudar a definir un proyecto de vida efectivo y eficaz que se transforme en un proyecto real, el cual se corresponda con las actitudes internas del individuo y las de su entorno, desarrollando valores, capacidad de razonamiento, motivación como forma para el fortalecimiento de la cultura. En consecuencia, la actitud del docente debe estar orientada a proyectar una imagen dentro y fuera de la institución que se corresponda con la moral y la ética profesionallos cuales se derivan de las experiencias obtenidas en la trayectoria del individuo por esta razón, el Docente debe aprender a balancear su forma de ser, aprender a convivir en comunidad, trabajar mancomunadamente en equipo, relacionarse con los demás expresando ideas y discutiendo criterios lo cual le permite la adquisición de hábitos, tolerancia y respeto como forma de enriquecimiento de la cultura dentro de la Institución Educativa. En este orden de ideas Guédez (2001), afirma:

"...que el subsistema actitudinal comprende, esencialmente todo lo que concierne a los comportamientos y sentimientos, relaciones y comunicaciones, sentido de trabajo y responsabilidades, inclinación participativa, lealtad e involucración afectiva, en fin, pauta la disposición y el compromiso de los integrantes de una comunidad y también – desde luego – representan la fuente principal del clima organizacional, es decir, del ambiente y la temperatura psicológica que se irradia en el espacio laboral humano de la institución" (P. 59.60)

En este sentido, se comprende que la cultura organizacional está relacionado con el estado relativamente duradero del ambiente interno de una institución el cual es experimentado por los miembros que la conforman e influyen en el comportamiento, los sentimientos y las creencias las cuales sirven de soporte para poder alcanzar resultados satisfactorios lo cual implica que la actitud del individuo responde a una condición enmarcada dentro del sentido de pertenencia, compromiso con la misión y visión de la institución, e identificación con las actividades que le corresponde realizar como parte de su responsabilidad, así como también la comunicación efectiva con los demás integrantes de la institución. De igual forma Freitez (1999), afirma que:

..."Un ambiente o clima organizacional adecuado en una institución escolar debe motivar a los docentes al logro de los objetivos deseados, una moral elevada ayuda a la satisfacción en el trabajo a la vez que contribuye a obtener las metas propuestas y lograr mejor eficiencia en la labor encomendada y por ende dispuesto a participar y colaborar responsablemente en los diversos aspectos relacionados con su labor".

El autor plantea que el ambiente organizacional de una institución determinará la actitud del docente a la hora de alcanzar los objetivos propuestos, y a su vez determinará su conducta y hábitos ante las responsabilidades asignadas dentro de la organización, propiciando estados de armonía, tranquilidad con sus compañeros, tomando en cuenta que el trabajo desempeñado llegará con

efectividad a los alumnos. En atención a la problemática expuesta Robbins (1999), expone "una persona con un alto nivel de satisfacción mantiene actitudes positivas hacia el trabajo, mientras que una persona insatisfecha mantiene actitudes contrarias" (P.142).

En efecto, cuando la persona siente satisfacción por la labor que realiza muestra actitud objetiva hacia el trabajo que desempeña, se identifica con él, es colaborador, coopera con sus compañeros, busca el cambio mediante mejoras en el proceso, cumple con el horario establecido, planifica y organiza adecuadamente sus actividades, respeta las normas de la institución con sentido de pertenencia, es comunicativo e interactúa con los demás integrantes de la institución.

2.5.3 Hábitos de estudio

El concepto de hábitos de estudio lleva a su vez dos conceptos implícitos, los cuales son: hábito y estudio, antes de llegar a definir hábitos de estudio como tal, es necesario tener claro los dos conceptos anteriores. Un hábito, es una actitud o costumbre adquirida por actos repetidos, es decir, de tanto llevar a cabo una acción determinada, se vuelve repetitiva en la persona, es decir, siempre la realiza. Un ejemplo de un hábito es el de cepillarse los dientes todos los días. Para Correa (1998), los hábitos son formas adquiridas de actuar que se presentan automáticamente. El individuo que adquiere un hábito actúa sin necesidad de darse cuenta, de ahí que se ha dicho que no son otra cosa que un reflejo firmemente establecido. Estos se adquieren voluntaria o involuntariamente,

originándose en esta doble forma de conocimiento los cuidados que deben tener los padres y los maestros proporcionando por una parte, medios para que se adquirieran los hábitos considerados como buenos o útiles y por otra, evitando que surjan los incorrectos o perjudiciales para el individuo y la sociedad Rondón (1991), define hábitos de estudio como conductas que manifiesta el estudiante en forma regular ante el acto de estudiar y que repite constantemente.

Un aspecto muy importante a considerar en el problema de los hábitos de estudio de los alumnos es la práctica docente. Por práctica docente entendemos la acción concreta que realizan los profesores para propiciar el aprendizaje en los alumnos; no se puede hablar de una sola práctica docente, sino de varias formas de ejercer la acción pedagógica que están en estrecha relación con la concepción que cada docente tenga del proceso de enseñanza-aprendizaje. Para algunos profesores la práctica docente es la oportunidad de reproducir las relaciones burocráticas que se generan dentro de la escuela misma. En cierta medida éstos actúan como monopolizadores del saber (El profesor es quien sabe y el alumno tiene que aprender de él) provocando en el alumno una actitud de sumisión, fomentan el memorismo y el dogmatismo, y con frecuencia acuden a medidas represivas muy relacionadas con la posibilidad de acreditación por parte del alumno. Establecen un vínculo de dependencia o sumisión y su metodología didáctica suele estar reducida a la exposición magistral.

Estudiar de acuerdo con Marsellach, E. (1999), significa situarse adecuadamente ante unos contenidos, interpretarlos, asimilarlos y retenerlos, para después poder

expresarlos ante una situación de examen o utilizarlos en la vida práctica. Esto lleva a determinar que el estudio es un factor importante para el éxito académico, no sólo el acto de estudiar, sino también el cómo se realiza este acto, ya que implica poner en juego una serie de destrezas, habilidades y técnicas que se obtienen con el ejercicio y que permiten alcanzar el objetivo propuesto, es decir, "el estudio" y de un estudio eficaz depende el éxito de la calidad académica en la adquisición de conocimientos (aprendizaje) y desde luego, la puesta en práctica de esos conocimientos

Cutz (2003) señala que una rutina de estudio establecida es muy importante. Por otra parte el mismo autor indica que el concepto de rutina de estudio significa, elaborar un calendario de tareas.

Generalmente se habla del estudio como una acción realizada por los estudiantes, ya sea a nivel preescolar, básica, media o universitario, que implica memorizar grandes bloques de información para así obtener una calificación aprobatoria y de esta manera lograr un objetivo a corto plazo que puede ser aprobar una materia o graduarse ; pero en realidad el estudio es todo un proceso que implica técnicas para realizar este proceso satisfactoriamente y lograr así la retención de la mayor cantidad posible de información y, por una parte, obtener una buena calificación en alguna actividad de carácter evaluativo, y por otra, aprender a retener lo estudiado reteniéndolo en la memoria por un largo período de tiempo

Una de las razones más frecuentes que se dan para explicar el bajo rendimiento en los estudiantes, en todos los niveles del sistema educativo, es la falta de

hábitos de estudio, como lo son: el uso adecuado del tiempo, leer y sacar buen provecho de lo que se lee, cómo tomar notas, hacer un bosquejo, utilizar adecuadamente el centro de acceso a la información (biblioteca). Todo lo que hace, según Santiago (2003), que se pierda mucho tiempo y a su vez (Tovar, 1993). En ese sentido el autor señala que en la actualidad los jóvenes se encuentran ante diferentes situaciones y ambientes que desvían su atención del estudio entre los que cita, por ejemplo, la radio y la televisión los cuales según su opinión, son medios que podrían utilizarse para hacer llegar programas de corte educativo y culturales. Sin embargo esto no ocurre, los programas culturales que esos medios presentan al público, y sobre todo a la juventud, carecen de interés para ellos, no hay motivación adecuada, ni el horario seleccionado para su presentación es el mejor. Por lo general no cuentan con la audiencia de la juventud, ellos están en otra "onda" prefieren los programas musicales y/o humorísticos, y por otro lado las televisoras se preocupan más por el rating por lo que sus esfuerzos son dirigidos a la presentación que acaparen la atención del televidente joven.

Por otra parte, quizás el problema más grave que enfrentan los estudiantes, es que en el país, no existen programas especiales dentro de los planes y programas de estudio que les permitan adquirir hábitos y técnicas de estudio. Por otro lado, los docentes pocos acostumbran planificar actividades específicas que ayuden al alumno en ese sentido.

No resulta fácil adquirir y desarrollar hábitos de estudio sin una orientación adecuada, el alumno necesita del maestro o de un orientador para, que a través de programas específicos, lo ayuden al respecto.

2.5.3.1 Condiciones para el estudio eficiente

Al hablar de hábitos de estudio; Pérez, 1985; Vásquez, 1986; Tovar, 1993; Correa, 1998; Ponce, Alliaga y Collantes, 2003; Santiago, 2003 coinciden en señalar los siguientes factores que condicionan el estudio eficiente: (a) la inteligencia, el esfuerzo y la motivación. (b) los hábitos de lectura. (c) planificación del tiempo, que consiste en la organización de los planes de estudio. (d) concentración, que consiste en controlar y dirigir la atención hacia el objeto de estudio. (e) ambiente: buscar las condiciones más favorables, de tal manera que la concentración y el estudio no se vean desfavorecidos, lugar exento de distracciones, buena iluminación ventilación y temperatura adecuada. (f) toma de apuntes, que constituyen cada vez una práctica más generalizada y es necesario iniciar a los alumnos en ella para que sean ellos quienes investiguen, redacten, analicen, informen y obtengan en definitiva el máximo provecho posible de datos e información. (g) memorización, concebida como la acumulación de conocimientos considerados válidos que, conjugados mediante conexiones lógicas, al ser evaluados, sean capaces de ayudar al alumno en el momento de escoger vanas alternativas de acción. La memorización, no debe considerarse como un caudal de

conocimientos inconexos y sin sentido, sino por el contrario, la organización de ideas en unidades con sentido (Maddox, 1980). (h) preparación para los exámenes: se refiere a las prevenciones y disposiciones que se deben tomar en cuenta para tener éxito en los exámenes. En este sentido Maddox (1980), señala que el mejor modo para prepararse para los exámenes consiste en desarrollar hábitos de estudio sistemáticos.

2.5.4 Hábitos de enseñanza

Al iniciar los años 60s no llegaban ni a cien mil los estudiantes en el nivel superior en nuestro país. Hoy día la matrícula total rebasa los dos millones de estudiantes. El crecimiento es enorme, y la realidad de hoy que poco se conoce sobre ese inmenso conjunto de alumnos que diariamente llega a tomar clases, como siempre los vemos que entran a los salones de clases, salen, platican, algunos hasta llevan sus barajas, o juegos de ajedrez, van a la cafetería, por lo general se les pasa lista de asistencia, algunos veces son identificados por sus nombres otras no, les encargan tareas, se van a la biblioteca, , se les califica pero realmente en los programas académicos no se diseñan políticas específicas para una mejor atención académica, , es decir cómo aprenden y cuánto aprenden y si realmente aprenden, aprenden del maestro, o por sus compañeros, ni siquiera se sabe si cuentan con un espacio en casa para estudiar y siempre encontramos en los discursos universitarios que los estudiantes son el centro de atención de las universidades. ¿Acaso las políticas institucionales comienzan por dar cuenta de la situación que guarda el estudiante de nivel superior mexicano? Se sabe que

hábitos de enseñanza requiere cada estudiante? ¿Realmente de dónde parten los docentes para el inicio de su proceso de enseñanza? Son jóvenes que van a la universidad, asisten a clases, pero también van al cine, practican deportes, se la pasan esperando al profesor cuando llega tarde, es decir el estudiante aprende a vivir en la universidad gran parte de su tiempo sobre todo ahora con el nuevo modelo educativo integral y flexible (MEIF) donde el estudiante llega a la universidad a las 7 de la mañana y se va a las 8 de la noche. Enseñarles a estos actores universitarios es crucial para la práctica docente.

Se realizó una revisión bibliográfica que contempló diversos textos, artículos y folletos que reflejan los criterios fundamentales sobre el proceso y hábitos de la enseñanza pronunciados por reconocidos investigadores (*Danilov MA, Skatkin MN, Zankov LV, Ogorodnikov IT, Schukina GI, Menchinskaia NA, Davidov VV* y otros) en torno a la optimización de la actividad docente lo que permitió señalar los criterios que deben ser considerados para la calidad de la educación y la optimización del proceso docente en la formación de los profesionales de la carrera de contaduría.

El proceso de enseñanza incluye la calidad de sus elementos componentes, como son la enseñanza y el aprendizaje interrelacionados. El proceso de enseñanza no es una “suma mecánica” de la acción de enseñar, por parte del profesor, y la de aprender, por parte del estudiante, sino un fenómeno integral y nuevo desde el punto de vista cualitativo, que asegura el cumplimiento de las tareas de la instrucción en la escuela y refleja la unión orgánica de los procesos

nombrados, pero que conserva las particularidades específicas de cada uno de ellos.

La integridad de este proceso se determina por la unión del objetivo fundamental de la acción de enseñar y de aprender, por la estrecha relación de los fundamentos ideológicos de los elementos componentes de la enseñanza.

El aprendizaje es una variedad del proceso cognoscitivo que se desarrolla en condiciones específicas, y en el cual los estudiantes conocen hechos, fenómenos, leyes y teorías, o sea, que las regularidades generales del conocimiento científico se utilizan también en este proceso, pero de forma peculiar. En el proceso de enseñanza se crean condiciones favorables para la asimilación de los nuevos conocimientos, y generalmente se excluyen las explicaciones sobre las primeras experiencias y los errores que caracterizan el inicio de toda investigación científica. Un rasgo característico de la enseñanza actual es el ritmo acelerado del estudio de los fenómenos de la realidad, en cuyas investigaciones se invirtieron muchos años.

Sin embargo, todas las particularidades del proceso de enseñanza que han sido citadas, no niegan la característica esencial del aprendizaje como variedad específica del proceso de conocimiento. Por eso, los principios de la enseñanza en su conjunto determinan la necesidad de incluir en la actividad docente - cognoscitiva: la contemplación viva, el pensamiento abstracto y la actividad práctica de los educandos, combinadas armónicamente.

En el proceso de enseñanza se establece la influencia del educador sobre el educando, y una interacción peculiar entre ellos, o sea, surgen las “relaciones didácticas” entre ellos. Se pone de manifiesto la unidad de las influencias de la enseñanza en el estudiante, el reflejo interno de la asimilación de estas influencias, la actividad independiente del estudiante en la asimilación de los conocimientos, el desarrollo de habilidades intelectuales y hábitos profesionales, y otros elementos de la instrucción. La motivación que el estudiante de contaduría llega a formar en sus interacciones con el profesor, tutor y compañeros de trabajo, así como la seguridad y el bienestar que experimenta en estas, constituyen la piedra angular para el trabajo independiente del estudiante, momento esencial donde con frecuencia se producen importantes avances en la construcción del conocimiento.

Para lograr la interacción profesor-estudiante como proceso, se expresa interactiva y simultáneamente; extiende su sentido más allá del momento físico y actual de la interacción en la configuración subjetiva en que aparece su expresión personalógica, la que actúa como motivo estable del comportamiento del sujeto incluso en momentos interactivos. La interacción profesor-estudiante no se reduce al momento cognitivo de la construcción del conocimiento. Lo primero que el profesor tiene que lograr con sus estudiantes es la formación de una verdadera relación con ellos que se caracterice por la seguridad, el respeto y la motivación hacia la actividad. Por tanto, la interacción con el profesor se convierte en la vía esencial para el desarrollo de estos factores. *Echeita G. y Martin E.* , refiriéndose a

la interacción social como factor del aprendizaje, señalan: "... hemos hecho referencia sobre todo a procesos y a condiciones de tipo cognoscitivo, que mediatizan esta relación. Sin embargo, hoy se puede afirmar que no es posible explicar la consecución de aprendizaje en los estudiantes recurriendo exclusivamente a mecanismos y procesos de índole exclusivamente cognoscitivos."

El aprendizaje, entonces, tenemos que representárnoslo como un proceso activo e integral del sujeto en la construcción del conocimiento, no como la reproducción de una información construida fuera de él y transmitida mecánicamente, ni tampoco como construcción sólo cognitiva.

Comprender el aprendizaje como un proceso activo, integral y de comunicación implica, a nuestro juicio, la utilización del diálogo y del trabajo conjunto profesor-estudiante, estudiante-tutor y estudiante-estudiante en el proceso de construcción del conocimiento. Llegar a esto, sin embargo, exige vencer una serie de etapas que permitan la creación de una atmósfera interactiva. El desarrollo de esta cultura interactiva debe comenzar desde los primeros años de la carrera, de no producirse, no es una limitante absoluta para comenzar posteriormente. La comunicación adquiere un significado para la construcción del conocimiento en los siguientes aspectos:

1. Creación de una atmósfera interactiva sana, que estimule el respeto, la confianza, la motivación y la aceptación recíproca. Unido a estos factores

esenciales, ha de estimularse el deseo de los estudiantes a participar y a intercambiar.

2. Construcción del conocimiento a través del diálogo, lo que implica una labor de búsqueda y reflexión conjunta.
3. Que los momentos interactivos conduzcan a una implicación individual que dé continuidad al proceso de construcción del conocimiento en un plano individual.

Durante el proceso de enseñanza se produce no sólo la enseñanza y el aprendizaje, sino también, la acumulación de conocimientos, el perfeccionamiento de la cultura, la educación y el desarrollo de los estudiantes.

Krupskaia (1959) , en más de una ocasión, subrayó la existencia de tales etapas del proceso de la actividad, como el análisis colectivo de los objetivos, la distribución del trabajo, el control en el proceso de trabajo, la ayuda a los puntos más débiles, y el análisis de las dificultades, el balance y valoración del trabajo.

En el proceso de enseñanza se pueden destacar los siguientes componentes fundamentales: los objetivos de la enseñanza determinados socialmente; el contenido de la enseñanza; las condiciones didácticas; las formas y métodos de la actividad de los profesores y sus estudiantes; el análisis y autoanálisis de los resultados de la enseñanza.

El componente especial del proceso de enseñanza está determinado socialmente por los objetivos y tareas planteados por la sociedad a la institución académica,

reflejados como misión fundamental, y más tarde concretados en los planes de estudio, programas de disciplinas y programas de asignaturas.

Para llevar adelante las tareas de la enseñanza en la práctica, es importante, en primer lugar, organizar de forma óptima el contenido del proceso de enseñanza.

La Universidad Veracruzana

En los últimos años, se ha operado un perfeccionamiento profundo y multilateral del contenido de la enseñanza en las carreras en la Universidad Veracruzana, Nos referimos concretamente, al Modelo Educativo Integral y Flexible (MEIF). El proceso de perfeccionamiento de la instrucción científica es objetivamente inevitable, pues el contenido de la enseñanza, al quedar estable, debe ajustarse oportunamente y en correspondencia óptima con las exigencias variables del progreso social y científico-técnico; debe asegurar el dominio del potencial de conocimientos científicos de la sociedad por parte de las nuevas generaciones, y dotarlas de los conocimientos y capacidades que permitan desarrollar y enriquecer ese potencial científico en el futuro. Es, en esencia, colocar a cada estudiante de contaduría “al nivel de su tiempo, para que flote sobre él, y no dejarlo debajo de su tiempo, con lo que no podrá salir a flote; es preparar al hombre para la vida” Kratchenco O, Hernández O (2000).

La relación dialéctica del conocimiento científico y la instrucción académica es tal, que entre ellos siempre existen determinadas contradicciones, las cuales, si se desarrollan óptimamente, conducen al perfeccionamiento de la instrucción

académica. Estas contradicciones son más un reflejo de la gran movilidad de los conocimientos científicos, que del contenido de la instrucción en la institución académica, pues, este último se caracteriza por una tendencia natural hacia la estabilidad, y para su reorganización es necesario un tiempo especial, durante el cual deberá ocurrir la transformación de las ideas científicas, teniendo en cuenta las tareas docentes de la institución académica y su generalización, la elaboración metodológica, y la superación del colectivo pedagógico.

Para que la contradicción analizada conserve su papel progresista, la ciencia pedagógica debe pronosticar el desarrollo de la instrucción escolar y no permitir su agudización, debe encontrar de forma sutil, original y operativa, “la zona de desarrollo próximo” Corral RR. (1998). De las necesidades sociales, los momentos cuando los cambios cuantitativos provocan la necesidad de saltos cualitativos, la corrección de los programas de las instituciones docentes, de los libros de texto y de los criterios metodológicos.

Para realizar de forma más completa la idea del desarrollo armónico y multilateral de la personalidad, los autores de los nuevos programas de estudio y libros de texto, han tratado de desarrollar más la unidad de la educación intelectual, la unidad de la teoría y la práctica, y la preparación humanística y laboral de los futuros profesionales de contaduría.

Uno de los requisitos más importantes para la reorganización del contenido de la enseñanza en la carrera contaduría, consiste en la necesidad de reflejar al

máximo los logros de la ciencia contemporánea en el contenido de la enseñanza, en la medida en que lo permitan las posibilidades docentes de los estudiantes. Esta situación parte de la marcada tendencia social de transformar la ciencia en una fuerza productiva directa de la sociedad. Por eso, en los nuevos programas de todas las asignaturas, se analizan de forma más completa las teorías científicas actuales. Se asegura precisamente el estudio de las asignaturas sobre la base de determinadas teorías y no el estudio de hechos con las correspondientes digresiones teóricas.

Se ha elevado el papel del tratamiento deductivo en la exposición de los conocimientos científicos, se ha establecido la relación más perfecta entre este y los procedimientos inductivos de la enseñanza. El tratamiento deductivo permite generalizar los postulados científicos, destacar lo más importante entre lo que se ha estudiado, las ideas principales, las fórmulas y las leyes, sobre cuya base se deducen otros elementos, y se libera el contenido de detalles y hechos sobrantes. Zayas A, Carlos M. (1991).

Es necesario resaltar que en el proceso de reorganización del contenido, las formas y los métodos de enseñanza en la formación de los futuros profesionales de la contaduría mexicana, carrera que cuenta con mayor matrícula en la Universidad Veracruzana de todas las que oferta esta institución, se han tenido en cuenta no sólo las necesidades de la revolución científico – técnica, sino también las crecientes posibilidades de los propios estudiantes en la actualidad, lo que es

consecuencia de las influencias favorables del medio social, de los medios audiovisuales y de las tecnologías de la informática y las comunicaciones.

Al analizar la organización de la enseñanza, es importante tener en cuenta las condiciones didácticas, las cuales incluyen el estado de la base material de estudio de acuerdo con las normas higiénicas escolares (área de trabajo, iluminación, ventilación) el carácter de las influencias externas de la familia, el micromedio y el estado de la “atmósfera” moral y psicológica del grupo.

Especial atención debe darse a las diferentes formas y métodos de enseñanza como componentes del proceso docente, estos reflejan directamente la propia esencia del proceso y se van modificando más rápidamente durante el desarrollo del mismo. Danilov M A., Esipov B P.(1957). Precisamente en la relación íntima entre los docentes y los discentes se fortalece y desarrolla la asimilación de la amplia experiencia social de la humanidad por parte de los últimos.

En los últimos años, los científicos pedagogos, al tratar de penetrar con mayor profundidad en la organización del proceso de enseñanza, prestan gran atención a la caracterización de sus principales eslabones, a la determinación de la composición y la estructura de la unidad del proceso de enseñanza, o de su “paso típico”, en el cual debe reflejar todo el proceso de enseñanza. Aquí el paso se analiza como el “proceso docente en miniatura”. Danilov M A., Esipov B P.(1957).

Al mismo tiempo, en la literatura pedagógica se ha presentado un suficiente número de trabajos, en los cuales se analizan por separado, los principales

eslabones del proceso de enseñanza. Se destacan. *Danilov MA y Esipov BP(1957)* quienes señalan una serie de eslabones principales del proceso de enseñanza y de la asimilación de conocimientos: la integración de distintas asignaturas durante el proceso de las explicaciones del profesor; la interpretación de los hechos y fenómenos estudiados y sus relaciones, la generalización de los hechos percibidos, la consolidación y aplicación de los conocimientos en las tareas que indique el profesor. En la enseñanza de estas asignaturas se incluyen los siguientes componentes: la exposición del material, la organización de la observación de los objetos y fenómenos por parte de los estudiantes, la dirección del trabajo de estos en lo referente al aprendizaje, la aplicación de los conocimientos, la comprobación de la asimilación de los conocimientos y al desarrollo de hábitos y habilidades. Zankov LV (1978).

Con relación acerca de que la pedagogía académica efectúa una contribución importante al reaseguro de la calidad de la enseñanza, es necesario esclarecer el concepto de calidad de la enseñanza; la palabra latina “qualis” significa “lo que es hecho de “ indicando que la noción de calidad se refiere a las características, particularmente a las propiedades de las cosas o eventos por las cuales, en oposición a la cantidad, la variedad es más importante que el número; así (Rudolf Carnap, 1969) describió a las propiedades, no como estatísticas, sino como maneras de reaccionar a las cosas que pueden ser interpretadas bajo ciertas condiciones y observaciones.

Si nosotros tuviéramos que traspolar este concepto de calidad al marco cultural, no debería sorprender que diferentes definiciones de calidad de la enseñanza que han sido formuladas desde la hermenéutica, la lógica y desde puntos de vista empíricos, en diferentes contextos culturales , sistemas de educación y periodos de tiempo hayan dado resultados diferentes.

En 1986 el Consejo de Vice-Cancilleres y Rectores de las Universidades Británicas publicaron las normas de enseñanza, basadas en consideraciones empíricas, entre las cuales, desde las perspectivas de las habilidades pedagógicas, las siguientes son de particular interés mencionar:

- a) Preparación del curso (establecer objetivos de aprendizaje, preparar los contenidos a ser enseñados, emplear diversos medios).
- b) Preparación de lo que debe ser enseñado (conferencia, trabajo en grupos, práctica, sistema de apoyo).
- c) adecuación del curso a ser enseñado (en relación con el tiempo disponible y el grupo de estudiantes).
- d) Innovaciones en los métodos de enseñanza (nuevos métodos de aprendizaje, equipo docente, desarrollo de módulos de aprendizaje).
- e) Contacto con los estudiantes (presencia, orientación, motivación).

A diferencia de las universidades británicas en las mexicanas no existe acuerdo al respecto.

CAPÍTULO III

3 Metodología

3.1 Pertinencia metodológica

El estudio de caso ha sido visto como una estrategia de investigación comprensiva (Yin, 1994) pero también ha sido tomado como una opción como objeto de estudio, es decir, el investigador escoge un caso para estudiarlo y lo puede hacer de distintas maneras (utilizando herramientas cualitativas, y en su caso cuantitativas o sus combinaciones). Para (Stake, 1995) el estudio de caso como objeto a estudiar debe ser de funcionamiento específico (una persona, o un salón de clases) pero no una generalidad (como una política) se trata de la búsqueda de una mayor comprensión de un caso en particular, y en última instancia se trata de buscar al mismo tiempo lo común y lo particular en un solo objeto a estudiar.

El objeto de estudio ha sido usado ampliamente en las ciencias sociales, desde su tradición más clásica que incluye a Frederic Le Play, a mediados del siglo XIX, quien fue el primero en formular el método, después llamado “estudios de caso” con base en la observación participativa y de comparación sistemática, que posteriormente sería impulsado por Cooley, Mead y Thomas a principios del siglo XX (Ruíz, 1999). (Gundermann, 2001) señala que buena parte de la teoría antropológica y del pensamiento sociológico están basadas en investigaciones que pueden considerarse como estudios de caso. El estudio de caso es un método entre otros, posible de emplear en los estudios organizacionales, de manera versátil y creativa, según los intereses y las opciones epistemológicas, metodológicas y teóricas del investigador.

Así también, el estudio de caso ha sido y sigue siendo un método de investigación importante en el área de los estudios organizacionales y su uso se remonta a los inicios de esta área de conocimiento. (Schwartzman, 1993) describe uno de los estudios de caso más conocidos e importantes para los estudios organizacionales: los estudios de la planta Hawthorne, perteneciente a la Western Electric Company, una división de la empresa Bell Telephone System, situada en Chicago y en Cicero, Illinois, EUA. El estudio realizado entre 1924 y 1932 empezó como una prueba de los principios del management científico asociado con el trabajo de Frederick Taylor, planteado a principios del siglo XX, pero terminó descalificándolos. Para la teoría de las organizaciones con las observaciones realizadas en la Hawthorne se inicia una atención particular del aspecto informal en la organización social del trabajo y el nacimiento de la escuela de las relaciones humanas que dominaría en los estudios organizacionales en los siguientes 25 años.

No obstante, la diversidad y diferencias relativas a las conclusiones y posibilidades de este trabajo de investigación (Schwartzman, 1993), la evolución y cambio de las preguntas y los métodos de investigación, la diversidad de herramientas utilizadas, las disciplinas de los investigadores involucrados para el estudio de un fenómeno organizacional, son factores que hacen de esta investigación un punto de partida fundamental para la teoría de las organizaciones. La investigación en la Hawthorne marcó el inicio de la tradición del uso de las disciplinas de las ciencias

sociales para estudiar las organizaciones, donde el principal mensaje metodológico es un fuerte argumento para el uso de los métodos etnográficos y cualitativos en el estudio de las organizaciones, aunque muchos investigadores hayan tomado otro mensaje, como lo es la conveniencia del uso de métodos experimentales/cualitativos o de entrevista/ encuesta (Schwartzman, 1993).

De esta manera la investigación en la Hawthorne tuvo consecuentemente una gran influencia, particularmente con la aplicación de los métodos de trabajo de campo antropológicos para realizar etnografías en el estudio de las organizaciones en las investigaciones realizadas en las primeras etapas de los estudios organizacionales. Si bien la etnografía de esta época podía considerarse como la marca registrada de la antropología cultural, como método para captar el punto de vista del nativo, fue en los años 30-40s que los antropólogos empezaron a utilizar la etnografía para estudiar también las organizaciones, particularmente las industrias de los EUA (Schwartzman, 1993).

Así el estudio de caso apoyado en las herramientas etnográficas, se convirtió en uno de los métodos de investigación más importantes en los años 40 y 50, aunque a finales de los años 60s declinaba su uso (Daft, 1980) ante el surgimiento de nuevas posturas teóricas que trajeron consigo nuevas propuestas metodológicas. Un ejemplo de ello fue el surgimiento en los años 50 de la teoría de las estructuras contingentes, que se basó en el supuesto de que no existe un modo único de estructurar las organizaciones. Para esta corriente de pensamiento las

organizaciones se someten a la necesidad de responder a las exigencias del ambiente diverso, por lo que surgieron investigaciones dirigidas a demostrar el efecto del ambiente sobre la estructura y el funcionamiento organizacional, donde según esta teoría, pueden hallarse las explicaciones causales de las características organizacionales. El grupo Aston en Inglaterra, fue representativo de esta corriente, que buscó incrementar la “cientificidad” de que los estudios organizacionales carecían de (validez empírica o “cientificidad” a través del uso de las herramientas cuantitativas). En búsqueda de un modelo que permitiera la comparación y comprensión de estructuras organizacionales y problemas comunes a las organizaciones, este grupo utilizó un enfoque metodológico que recurrió principalmente al análisis factorial, una técnica estadística con la que proporcionó una forma de medición y análisis organizacional. En esta propuesta, la organización se considera como un objeto y se presupone la posibilidad de su control y manipulación a través de la acción instrumental (Ramírez, 2000).

Sin embargo a partir de los años 80 y 90s el interés por la utilización del estudio de caso se incrementó de nuevo, principalmente en EUA y Europa (Hamel, 1993; Regin y Becker, 1992; Bartmnek et al, 1993, citados por Stablein, 1996) El nuevo interés por el estudio de caso aparece ligado a un incremento del interés y utilización de la metodología cualitativa en general. Puede decirse que este resurgimiento del estudio de caso estuvo íntimamente ligado con la aparición de nuevas posturas teóricas en los estudios organizacionales. Después de los años 70s, surgen nuevas alternativas paradigmáticas agrupadas bajo el paradigma

postmoderno de la pluriracionalidad, como los neoweberianos y neomarxistas, las posturas postmodernas de la teoría social y las nuevas propuestas paradigmáticas, donde el estudio de caso encuentra de nuevo un lugar entre diversos planteamientos teóricos en los estudios organizacionales.

En la actualidad el estudio de caso se sitúa en un mundo organizacional donde existe la posibilidad metodológica de la captación y reconstrucción de significados, es decir un ámbito interpretativo, donde es importante el lenguaje conceptual y metafórico, captar la información de una manera flexible y con poca estructuración y con una orientación holística del ser humano y sus organizaciones.

Para (Stablein, 1996), en los estudios organizacionales actualmente existen tres tipos de estudios de caso, que comparten el hecho de que se enfocan en una sola y compleja unidad organizacional: el “etno-caso”, generalmente conocido como etnografía, orientada a representar la realidad de los participantes nativos; los casos “generando teoría”, orientados a las proposiciones teóricas generalizables; y los “casos ejemplares” orientados a la acción. Desde esta perspectiva, mucho del concepto actual del estudio de caso aún utiliza las herramientas etnográficas, si consideramos que la etnografía es una forma de investigación social que se caracteriza por el énfasis en la exploración de la naturaleza de un fenómeno social concreto, la tendencia a trabajar con datos no estructurados , la investigación de un número pequeño de casos, quizás uno solo, pero en

profundidad, y por el análisis de datos que implica la interpretación de los significados y funciones de las actuaciones humanas, expresados por descripciones explicativas (Atkinson y Hammersley, 1994, citados por Ramírez et al, 1996).

La etnografía también puede ser vista como un informe o texto, cuyo rango “antropológico” ha revestido las características del género llamado “realismo etnográfico”; simulacro de objetividad, sensación de creación de un mundo, presencia narrativa no intrusiva del etnógrafo, focalización de la vida cotidiana, exclusión de personajes particulares y “extrapolación estilística de datos particulares” (la tipicidad: típica reunión, ritual típico...) embellecimiento por medio de una jerga, representación del discurso nativo (uso de terminología nativa), la creación de efectos de verdad (inserción de testimonios personales, “hacer decir”), la organización textual (seguir a los actores, meditar sobre un suceso), etc. (Marcus y Cushman, 1982, citados por Gutiérrez y Delgado, 1995).

Un caso entonces es considerado como algo específico, un sistema integrado, con patrones de conducta consistentes (Stake, 1994, Gundermann 2001). Para Stake resulta fundamental escoger el caso donde se visualicen mayores posibilidades de aprendizaje con respecto a lo que nos interese del fenómeno; reconoce como importante el escoger el caso, buscando el balance y la variedad (no necesariamente representatividad) pero sobre todo encontrar el caso donde puede existir mayor oportunidad de aprendizaje y aquí surge nuestra pregunta ¿ cómo

seleccionar el caso en este trabajo de investigación?, para Stake (1995) el primer criterio para escoger el caso debe ser la búsqueda de la máxima rentabilidad de lo que se busca conocer, en este trabajo se hizo un intento por aplicar lo expresado por Stake.

En este trabajo se escogió el estudio de caso, partiendo de la búsqueda y comprensión de las características de los hábitos de calidad que poseen los estudiantes, docentes, funcionarios y personal administrativo, como una parte de la realidad organizacional particularizada en un caso específico, como lo es la Universidad Veracruzana en las Facultades de Contaduría y Administración, de los campus, Xalapa y Coatzacoalcos -específicamente la carrera de Contaduría- como un tipo de organización dependiente de la organización pública y que realiza actividades de conservar, crear y transmitir la cultura en beneficio de la sociedad con el más alto nivel de calidad académica como lo establecen los fines de la propia Universidad. Sin embargo ¿cómo identificar estas características de la cultura organizacional de calidad educativa, en particular que es nuestro interés en la FCA de la Universidad Veracruzana?. Partiendo de la idea de que un caso seleccionado puede representar una población de casos (el programa académico de la carrera de contaduría de la FCA en Xalapa); además de representar las características generales de los hábitos que reflejan la cultura de calidad que buscamos comprender para coadyuvar al logro de la calidad académica, se decidió enfocar nuestro esfuerzo de investigación en casos, uno que comprende una FCA que se encuentra actualmente acreditada como programa académico de calidad (Xalapa) y otra que no lo está

(Coatzacoalcos). Para (Stake, 1995), el fenómeno a estudiar se presenta y los casos son oportunidades para estudiar el fenómeno.

3.2 Estrategia metodológica

Un aspecto importante a considerar en este trabajo es su validez o su calidad como un trabajo de investigación cualitativa. Se afirma que la investigación cualitativa no dispone todavía de un cuerpo teórico que garantice la validez de sus resultados y que en general los métodos científicos (cualitativos o cuantitativos) no conducen a un conocimiento claro, objetivo o indiscutible (Ruíz, 1999),

Con el planteamiento de una metodología básicamente cualitativa y la decisión de escoger el estudio de caso, las herramientas útiles para la obtención de datos empíricos fueron: Un análisis documental para obtener información a nivel organizacional y del campo organizacional y la entrevista semi-estructurada para el nivel individual.

Una vez seleccionadas las FCA como estudio comparativo de caso, se comenzó un proceso de búsqueda de información general acerca de la Universidad Veracruzana y de las FCA seleccionadas, esta búsqueda se realizó en Internet, en publicaciones generales y en cualquier referencia posible acerca de la FCA, posteriormente se le entregó al Director de la FCA campus Xalapa la solicitud la cual fue autorizada por el mismo y al Director del campus Coatzacoalcos la solicitud fue verbal para realizar el trabajo de investigación en la organización

educativa seleccionada, una vez obtenida las autorizaciones correspondientes se procedió a realizar las entrevistas.

3.3 Problema de investigación

Los hábitos de estudio que ejercen los estudiantes y docentes de la carrera de Lic. en Contaduría del campus Coatzacoalcos no coadyuvan al logro de la acreditación en calidad de su programa académico por falta de una cultura organizacional de calidad.

Hipótesis

H1 Los hábitos cotidianos que ejercen los actores universitarios -estudiantes y docentes- de una dependencia educativa de nivel superior que se encuentra acreditada en calidad (Xalapa) son mejores que la de otra que no lo está.

H2 Los hábitos cotidianos que ejercen los actores universitarios –estudiantes y docentes- de una dependencia educativa de nivel superior que se encuentra acreditada en calidad son iguales a los de otra dependencia que no lo está.

3.4 Dimensiones de análisis

Para explicar este problema se abordan las dimensiones de cultura organizacional, específicamente los hábitos de estudio y calidad educativa.

3.4.1 Preguntas de investigación y conceptos

3.4.1.1 Preguntas de investigación

Pregunta central:

¿Cuáles son los hábitos de calidad educativa que ejercen los actores universitarios –estudiantes y docentes- del campus Xalapa que le permitieron acreditar en calidad su programa académico de la carrera de contaduría?

Preguntas complementarias

¿Qué nivel de cultura poseen los estudiantes y docentes de la carrera de contaduría en Xalapa y Coatzacoalcos?

¿Se relacionan los hábitos de estudio y de enseñanza de los estudiantes y docentes respectivamente de la Facultad de Contaduría campus Xalapa, con la acreditación en calidad de su programa académico?

3.4.1.2 Conceptos

Para los fines específicos de esta investigación fueron definidos los siguientes conceptos:

Cultura de Calidad Educativa

Es el conjunto de hábitos de calidad académica que poseen y ejercen los actores universitarios estudiantes y docentes pertenecientes a una misma organización en el desempeño de sus actividades.

Hábitos de estudio:

El modo de cómo los docentes y estudiantes se enfrentan cotidianamente a su quehacer académico, reflejando los valores internos que poseen; esto implica la forma en como se organizan en cuanto a: higiene, salud, lectura, método de estudio, exámenes, búsqueda de información, comunicación escrita y oral, motivación para aprender, herramientas tecnológicas, diversión y calidad.

Cultura organizacional:

La cultura es una herramienta para obtener efectividad: cultura es vista como mecanismo para promover acciones administrativas más efectivas y representa una formulación “ofensiva” del concepto que sugiere que cultura es una herramienta para obtener efectividad

Acreditación:

Es un procedimiento cuyo objetivo es registrar el grado de conformidad del objeto analizado, con un conjunto de normas o indicadores convencionalmente definidos y aceptados por las contrapartes involucradas: el acreditador y el acreditado.

Una vez revisados los principales conceptos teóricos involucrados en el análisis de las preguntas de investigación planteadas dirigidas esencialmente a la búsqueda de la comprensión de la cultura de calidad que prevalece en las organizaciones educativas, el siguiente paso en este trabajo fue la obtención de datos empíricos así como su ordenamiento y análisis. Tomando en consideración que la acreditación de los programas académicos representa un cambio fundamental en la cultura de calidad de una organización educativa, el estudio y análisis de la cultura de calidad interna será en primer término de tipo descriptiva ya que nos permite describir las características que posee una población sobre la situación del área problemática a investigar, brindando las bases cognoscitivas para futuros análisis. Así también es de tipo prospectiva porque registra la información según van ocurriendo los fenómenos; y de tipo transversal porque hace un corte en el tiempo, aplicándose el diseño estadístico de muestreo el esquema de selección de la muestra. Dado que es un análisis comparativo entre dos dependencias de educación superior una que tiene acreditado su programa académico de Contaduría y otra que no lo tiene.

Las preguntas de investigación se dirigieron esencialmente a la búsqueda de las características de los hábitos de calidad y al comportamiento que observan los

docentes, estudiantes, personal administrativo y funcionarios en el desempeño de sus actividades y que reflejan la cultura de calidad; así también, las preguntas no fueron planteadas partiendo de teorías o hipótesis elaboradas y precisas sino aceptando como supuesto básico que este trabajo es un intento de reconstrucción e interpretación compleja como lo es la cultura de calidad.

Por lo anterior mencionado una perspectiva posible para abordar este trabajo es una metodología cualitativa, cuyo objetivo (Ruíz, 1999) se dirige a la captación de información, mediante un procedimiento más inductivo que deductivo con una orientación integral, tomándose la opción metodológica del estudio de caso.

3.4.2 Unidades de observación

Para la realización de este trabajo, los criterios fundamentales para la selección del caso fueron el tiempo disponible para la realización de este trabajo y las posibilidades de acceso a la organización educativa, se seleccionaron las Facultades de Contaduría y Administración que ofertan la carrera de Licenciado en Contaduría 2 de las 5 que pertenecen a la Universidad Veracruzana como única Universidad Pública existente en el estado de Veracruz. Los criterios utilizados para esta selección fueron esencialmente: una dependencia de educación superior (DES) que estuviera acreditada como un programa de calidad por un organismo externo (CACECA) y otra que no lo esté; que estuvieran situadas en el Estado de

Veracruz; y tener facilidad de acceso para la realización del trabajo de campo en sus instalaciones.

La Facultad de Contaduría y Administración (FCA) campus Xalapa, tiene cambios organizacionales sustantivos registrados en su historia como primera FCA existente en el Estado de Veracruz. En este estudio se partió de la posibilidad de que esta organización educativa, con su historia particular, con sus cambios y transformaciones bajo circunstancias propias, hubiese desarrollado hábitos de calidad educativa que coadyuvaron al logro de la acreditación de su programa académico de Contaduría como programa de calidad.

3.4.2.1 Informantes clave

Es muy importante para el entrevistador poder distinguir los rasgos más relevantes de la personalidad del entrevistado para que con base en ellos, poder ubicarlo dentro de alguno de los grandes grupos de comportamiento humano; así también el entrevistador sabe que nunca se va a enfrentar a dos individuos exactamente iguales, puesto que cada uno ha tenido vidas distintas, desde sus factores hereditarios hasta el ambiente en el que desempeña sus funciones, lo cual determina características y personalidades distintas.

Aquí la pregunta es a quienes y a cuantas personas se aplicará la entrevista, por lo que la importancia de las técnicas de muestreo en la investigación social se debe a que el experto no puede investigar, en la mayoría de los casos, a toda la población ya que elevaría los costos del estudio en las fases de aplicación de los

instrumentos y el procesamiento de la información y además es posible que ciertos aspectos se indagaran incompletos o sin la debida profundidad por falta de tiempo y recursos.

La teoría de muestro sostiene que se puede trabajar con base en muestras para tener un conocimiento de las medidas de la población, definiéndose a la muestra como *una parte de la población que contiene teóricamente las mismas características que se desean estudiar en la población respectiva* (Soriano, 2003).

La población objeto de estudio por la sede Xalapa está conformado por 25 docentes de tiempo completo, 1 docente de medio tiempo y 27 docentes por asignatura por la sede Coatzacoalcos está conformada por 14 profesores de tiempo completo y 50 profesores de asignatura, el procedimiento para la selección de los informantes fue el hecho de que todos los docentes de tiempo completo poseen experiencia y conocimientos relevantes en el caso que se estudia y se estableció como estrategia para el caso de que no se localizasen o se negaran a la entrevista se sustituirían con docentes por asignatura que contarán con experiencias similares, pero no fue necesario ya que todos aceptaron la entrevista. En el caso de los estudiantes el procedimiento fue que todos fueran de semestres nones para efectos de la confiabilidad ya que en la sede Coatzacoalcos sólo cursaban semestres nones: primero, tercero, quinto, séptimo y que fueran estudiantes regulares ; según (ANUIES, 1998) estudiante regular, es el que cursa todas las asignaturas correspondientes al ciclo escolar en que está inscrito, sin adeudar materias de ciclos anteriores, por lo que el ritmo de su

avance permite suponer que realizará el total del plan de los estudios en el tiempo establecido por la propia institución. Aceptando cuatro estudiantes de cada semestre.

Como informantes claves -llamados así porque poseen experiencias y conocimientos relevantes sobre el problema que se estudia y se encuentran en una posición cultural dentro de la comunidad universitaria que les permite proporcionar información que otras personas desconocen o darían incompleta- fueron seleccionados como muestra a los docentes de tiempo completo y a estudiantes regulares de los semestres nones.

El número de maestros que aceptó la invitación fueron 21 docentes de tiempo completo 11 de Xalapa y 10 de Coatzacoalcos. El número de estudiantes fue 28 de los cuales son 16 de Xalapa y 12 de Coatzacoalcos.

3.5 Instrumentos de investigación

3.5.1 Análisis documental

En la búsqueda de comprensión de procesos organizacionales, el análisis e interpretación de la palabra escrita es un elemento fundamental en este trabajo; una gran parte de los datos obtenidos fue localizada en los textos. Algunos autores como (Bryman, 1989) y (Silverman,1993) mencionan al análisis de textos como un elemento significativo en la investigación social y (Ruiz, 1999) menciona que la lectura de un texto es el más amplio, universalizado y rico de los modos actuales de obtener información en una investigación. En este trabajo se entiende como análisis documental, a las acciones comprendidas desde la lectura, el análisis de contenido y la interpretación de textos, documentos e informes relacionados con la Facultad de Contaduría y Administración de los campus Xalapa y Coatzacoalcos y la pregunta central de investigación planteada. En este estudio de caso se contó con materiales diversos, documentos oficiales acerca de la historia, los procesos, los productos de las actividades de la organización y las proyecciones futuras de la organización; tal fue el caso de informes anuales, normatividad en distintos rubros y planes a mediano plazo .

Otra parte importante de los documentos analizados fueron algunos periódicos de circulación nacional, en búsqueda de aspectos relacionadas con la Cultura de Calidad y la acreditación de los programas académicos o a las opiniones de sus miembros vertidas en éstos.

3.5.2 Entrevista

La entrevista, una de las herramientas metodológicas más importantes y popularizadas de la investigación cualitativa (Ruiz, 1999), fue utilizada de manera preponderante en esta investigación. Un primer acercamiento a las organizaciones en estudio, utilizando el análisis documental y la observación directa, fue el antecedente para planear y realizar las entrevistas. Vista como un proceso de comunicación, en el transcurso del cual ambos actores (entrevistador y entrevistado) pueden influirse mutuamente, es decir, una interacción creadora y captadora de significados (Ruiz, 1999), la entrevista es un proceso en el que entrevistador y el entrevistado construyen activamente una versión del mundo (Silverman, 1995).

En este trabajo se consideró que, si bien la entrevista es una situación creada, un mecanismo que se intenta controlar en algunos de sus aspectos (como tiempos, lugares, contenidos), no solamente es un proceso de intercambio simbólico (un entrevistado que transmite información y un entrevistador que la recibe), sino también un proceso en el que ambos actores construyen un cuerpo de información inmerso en un contexto específico, de donde es posible obtener datos o elementos que analizados e interpretados, permitirían acercarnos a la comprensión del caso en estudio.

Esta técnica fue utilizada debido a que no se cuenta con suficiente material informativo sobre los aspectos que nos interesa investigar y de tipo cualitativo.

Existen diversos tipos de entrevistas (Vela, 2001), Taylor y Bogdan, (1996) y (Ruiz, 1999). En este trabajo se utilizó una entrevista individual semi-estructurada; es decir, una entrevista que se basó en un guión o protocolo básico (se anexan formatos), para cada uno de los diferentes actores universitarios: docentes, funcionarios, estudiantes y personal administrativo, con los principales aspectos a ser considerados, con una duración de 60 a 90 minutos, guardada en un archivo electrónico, el lugar, la fecha y la hora en la que se realizó la entrevista fue decidida por los entrevistados en todos los casos. También de manera general, todas las entrevistas fueron transcritas en archivos electrónicos, al menos antes de pasar 48 horas después de su realización, para evitar perder información adicional, como observaciones del lugar de la entrevista, eventos sucedidos durante la misma, así como detalles relativos a la persona entrevistada (como lenguaje no verbal o imprevistos) y asegurar su disponibilidad para las siguientes fases del trabajo.

Este trabajo se realizó no desde una perspectiva de dilucidar si la información a obtener deba ser cierta o inventada, o intentando que no resulte “problemática”. Se consideró que los resultados de cada entrevista individual son los productos de un proceso en el que se construyen ideas, conceptos, presentaciones de perspectivas individuales (Taylor y Bogdan, 1996), con sentidos y significados particulares de una realidad ambiental (Ruiz, 1999) por parte del entrevistado, y

por parte del entrevistador, los esfuerzos dirigidos a la comprensión de estas presentaciones y la búsqueda del conocimiento del fenómeno organizacional en estudio; el investigador entonces, se considera como el instrumento mismo para la recopilación de datos y no la guía o protocolo de la entrevista. Lo anterior no significa que se nieguen las posibilidades de encontrar “ruidos” en el proceso de la entrevista, pero se asumirán estas posibilidades como parte de un proceso artificial y artificioso entre humanos en interacción.

La presente investigación es un estudio no experimental, descriptivo, ya que su preocupación radica en describir los elementos que conforman los hábitos de calidad educativa, al igual que las características presentes en la cultura organizacional en la Universidad Veracruzana, sedes Xalapa y Coatzacoalcos de modo que no se pretende llegar a emitir explicación o correlación alguna entre variables, sólo se observarán los fenómenos tal como se dan en su contexto natural para después analizarlos sin la manipulación deliberada de las variables y dimensiones.

Para la presente investigación se elaboró una guía de entrevista (Anexo 10).

3.6 Validez y Confiabilidad

3.6.1 Validez

La validez se concebía en relación a un solo criterio y se prestaba poca atención tanto a la influencia de las características relativamente duraderas, pero extrañas, como a la posibilidad de que el propio proceso de medición pudiera modificar la característica.

Tradicionalmente se había considerado la validez como el grado en que un instrumento mide realmente lo que se proponía medir. Actualmente, el concepto es más amplio y se considera validez el grado en que una observación o medición concuerda con su referente, lo que implica dar una mayor importancia a los resultados de la medición en detrimento del instrumento con el que se mide. Lo más característico de la validez, tal y como se entiende actualmente, es que no se refiere a una característica del instrumento, sino de las inferencias que se hacen de las puntuaciones de un instrumento.

La validez hace referencia a que el procedimiento utilizado mide lo que realmente pretende medir y la confiabilidad hace referencia a la propiedad del instrumento que produce los mismos resultados en diferentes pruebas.

La validez trata de determinar el modo en que la realidad queda reflejada en la medida que hacemos de ella.

3.6.1.1 Tipos de validez

Validez de contenido. La validez de contenido se refiere al grado en que los ítems de una escala o test representan un determinado universo temático. Se fija en una propiedad del instrumento de medición (formulación de los ítems) y no en las inferencias que pueden hacerse con las puntuaciones obtenidas; por ello, algunos autores cuestionan que pueda hablarse con propiedad de validez.

Validez de criterio (concurrente y predictora). La validez de criterio se mide directamente, por medio de los coeficientes de correlación que se establecen con otras medidas o criterios, suele dividirse en concurrente (ambas medidas se obtienen simultáneamente) y predictora (la medida en el criterio es posterior).

Validez teórica o de constructo. La validez no queda demostrada por unos coeficientes de correlación aislados (validez concurrente o predictiva), ni por juicios sobre la relevancia del contenido, sino que queda integrada en todo un proceso de verificación de hipótesis teóricas, donde entra tanto lo empírico como los juicios racionales. Como consecuencia, podemos afirmar que la validez de constructo subsume las nociones tradicionales de validez de contenido y de validez de criterio.

La validez de constructo (o teórica) es un proceso mediante el cual acumulamos evidencias, pruebas empíricas, sobre relaciones teóricamente importantes que apoyan o demuestran en cierto grado una determinada inferencia o interpretación

de las puntuaciones. De las relaciones observadas entre lo que medimos y otras variables, deducimos la naturaleza de las respuestas.

3.6.2 Concepto de Confiabilidad

El término confiabilidad comenzó a utilizarse en los test de aptitud y se suponía que la consistencia o inconsistencia en los resultados de repetidas mediciones, con el mismo instrumento o con instrumentos similares, reflejaba la confiabilidad y en consecuencia los errores de medición.

La confiabilidad hace referencia a la exactitud de las medidas; para ello el instrumento de medida debe ser adecuado y estar bien calibrado y medir lo más exactamente posible lo que pretende captar.

El problema de la confiabilidad es el de la determinación del grado en que las medidas, obtenidas con los instrumentos de medición, están libres de errores del tipo aleatorio.

3.6.2.1 Tipos de confiabilidad

Los tipos de confiabilidad más conocidos desde el punto de vista de la aplicabilidad del instrumento, podemos identificar dos aspectos:

- Estabilidad. El procedimiento consiste en efectuar varias aplicaciones del mismo instrumento de medida con el fin de comparar los comportamientos de los individuos en diferentes momentos del tiempo.

- Equivalencia. El procedimiento consiste en una sola aplicación del mismo instrumento, con el fin de medir el grado en que las respuestas de los individuos a los distintos ítems, u otros componentes de una medida, son consistentes.

3.6.3 Relaciones entre validez y confiabilidad

La confiabilidad es básicamente un asunto empírico, porque se ocupa del grado de consistencia de los resultados al repetir las medidas. La validez está orientada más teóricamente, porque ha de contestar a la pregunta ¿válido para qué propósito? Ahora bien, estas afirmaciones conviene matizarlas porque en ocasiones es muy difícil distinguir entre validez y confiabilidad, especialmente entre la validez teórica o de constructo y la confiabilidad entendida como homogeneidad de las medidas paralelas, y también en los contrastes de consistencia externa, donde las mediciones y los conceptos se comparan con variables externas.

3.6.4 Estrategias de medición

Para medir la validez de un instrumento de medida se comparan los resultados que proporciona con otras evidencias significativas y se examina la exactitud o inexactitud de los mismos.

Algunos autores como Brown, indican que existen en la literatura aproximadamente 40 tipos de validez; posteriormente Brinberg y Megrath

enumeran 10 términos distintos de uso frecuente y Messick encuentra 17 enfoques de validez.

Se justifica en parte por la diversidad de los métodos de observación.

Para llevar a cabo la comprobación de la confiabilidad desde el punto de vista de las observaciones se pueden efectuar las siguientes acciones:

1. Repetición de los actos de observación por la misma persona.
2. Repetición de los actos de observación por personas diferentes, bien en el mismo momento o en distintos momentos.
3. Contrastación con otros materiales, como son resultados de observaciones anteriores que han sido registrados por escrito, siempre que sea posible en una investigación, deben de contrastarse las informaciones con informes estadísticos, aunque naturalmente estos también pueden tener errores.

3.6.5 La confiabilidad como consistencia

Elección del tipo de coeficiente de confiabilidad.- La elección del tipo de coeficiente de confiabilidad a utilizar está relacionado en primer lugar con la naturaleza del rasgo o característica a medir. Así por ejemplo, en las pruebas de conocimiento funciona bastante bien hallar la confiabilidad por el procedimiento de dos mitades.

La observación de cualquier realidad social implica una aproximación por medio de la medición y utilización de algún instrumento de medida o técnica de recogida de datos, que debe reunir las siguientes características:

1. Relevancia. La medida en términos de atributos presupone que la persona o el objeto pueden ser descritos adecuadamente.
2. Confiabilidad. Constancia de las observaciones que produce el instrumento de medida. Se deben ofrecer medidas fiables, de manera que se obtengan los mismos resultados al volver a medir el rasgo o aspecto, bajo condiciones similares del individuo u objeto en cuestión.
3. Validez. El instrumento de medida que se utiliza en una situación concreta y con propósito determinado debe realmente medir el rasgo que pretende medir.
4. Sensibilidad. Posibilidad de hacer suficientes distinciones con el instrumento de medida y permitir la especificidad y la exactitud de los atributos que se miden.
5. Tipificación. El instrumento de medición debe poseer unas normas o patrones estandarizados con los que comparar las puntuaciones que el individuo ha obtenido al realizar la prueba.

Las técnicas de recogida de datos para ser útiles a la observación científica han de cumplir todos estos requisitos, pero muy especialmente los de validez (grado en el que la observación mide el concepto verdadero y posición de la persona) y confiabilidad (grado en el que la observación es consistente y constante).

La validez y la confiabilidad están implícitos en todo tipo de actividad científico que implica la operacionalización y la medición de conceptos y han sido ampliamente estudiados y medidos por diversos investigadores. Efectuar las

pruebas de validez y fiabilidad parece no solo recomendable sino imprescindible en las ciencias sociales.

Esta sobreabundancia hace que volvamos la mirada sobre la validez y la forma en que los datos son obtenidos, la confiabilidad de nuestras observaciones y de nuestras encuestas y, en definitiva, a que seamos mas meticulosos sobre el proceso de medición y los problemas de la medida.

Podemos decir que el presente trabajo de investigación reúne las condiciones de validez porque la información es para la cual fue diseñada y es confiable porque la información que se captó fue bajo idénticas condiciones.

3.7 Procesamiento de los datos

Se analizan las respuestas a las preguntas abiertas efectuadas a Docentes y a Estudiantes (Ver anexos 10 y 11) a través de la elaboración de una matriz general de datos. La participación en este estudio fue voluntaria, en la sede Coatzacoalcos, conforme tuvieran un tiempo libre se les hizo la entrevista, lo mismo en Xalapa la invitación fue verbal en cada campus, las entrevistas fueron grabadas y posteriormente fueron transcritas, no perdiendo ningún detalle que pudiera ser relevante, por separado se hicieron anotaciones del contexto. Las entrevistas a docentes y estudiantes tuvieron una duración de 60 minutos aproximadamente y fueron realizadas en los lugares preferidos por los entrevistados.

Participantes. El número de maestros que aceptó la invitación fueron 21 docentes 11 de Xalapa y 10 de Coatzacoalcos. El número de estudiantes fue 29 de los cuales 16 de Xalapa y 13 de Coatzacoalcos.

Para el análisis de la entrevistas. Se utilizaron técnicas de análisis de contenido, en su forma más general, estas técnicas involucran la lectura y re-lectura de los textos desestructurados en búsqueda de una interpretación que revele su sentido.

La definición más citada data de 1952 y proviene de Berelson quien plantea que:

“análisis de contenido es una técnica para realizar inferencias a través de la identificación de características previamente especificadas de los mensajes de manera sistemática y objetiva” (Carney, 1972:5). Un paso crucial para el análisis de contenido se refiere a la definición de la unidad para los análisis, las unidades de análisis comúnmente utilizadas: son la oración, el párrafo, el mensaje y el

tema. Cada una de ellas presenta sus ventajas y limitaciones. Dado los objetivos para la investigación, la unidad de análisis adecuada para el estudio es el tema a estudiar. Como unidad dinámica, en contraposición con las unidades sintácticas fijas, permite una delimitación precisa del contenido. La transformación y agrupación de la información bruta en unidades que permitan la descripción precisa de las características relevantes del contenido se realizó siguiendo la propuesta de Holsti (1966) donde la codificación de las categorías se rige por los siguientes cuatro principios 1. Ser exhaustivas, 2. Ser mutuamente excluyentes, 3 Ser independientes y 4. Ser derivadas de un mismo principio de clasificación.

La primera etapa de estudio consistió en hacer una lectura a profundidad de todas las entrevistas transcritas para determinar si se podían identificar temas compartidos en la información en vías de ser analizada. Así los temas e ideas expresados se enlistaron conforme se fueron presentando de manera independiente. Para facilitar el trabajo en esta primera ronda de análisis se utilizaron marcadores de colores para diferenciar las categorías y los indicadores de manera que la información permaneciera en su contexto y permitiera visualizar si las categorías elegidas permitían que toda la información pudiera ser clasificada o emergía alguna otra.

El tipo de información a obtenida es de tipo cualitativo debido a que la investigación está referida a todos aquellos aspectos que denotan cualidad y que son susceptibles de tomar valores no numéricos, diferentes, comprendidos o no

dentro de cierto límite, siendo el objetivo la riqueza, profundidad y calidad de la información y no la cantidad y estandarización.

4 ESTUDIO DE CASO

4.1 La Universidad Veracruzana

4.1.1 Historia

La Universidad Veracruzana es la institución de educación superior pública con mayor impacto en el sureste de la República Mexicana y una de las cinco más importantes del país; también es considerada como la institución de educación superior más prestigiada en el estado de Veracruz. Inició sus actividades en 1944, con el propósito de reunir y coordinar las actividades de un grupo de escuelas dispersas en educación media superior, así como de otros establecimientos afines.

La Universidad Veracruzana surge como una institución que se hace cargo de las escuelas oficiales artísticas, profesionales, especiales y de estudios superiores de la entidad. Retoma las actividades de las escuelas secundarias de bachilleres existentes en el estado y de las escuelas de enfermeras y parteras de Orizaba, Xalapa y Veracruz. Se crean inmediatamente las facultades Jurídica y de Bellas Artes, el Departamento de Arqueología, la Escuela Superior de Música y la radiodifusora de la Universidad XEXB.

En los años cincuenta inicia una etapa de conformación institucional, de crecimiento y desconcentración, pues se fundan facultades y se imparten carreras nuevas, no sólo en Xalapa, sino en ciudades como Veracruz y Orizaba, además de nuevas escuelas de bachillerato. Esta etapa se extiende hasta 1968, cuando se

decreta separar las enseñanzas media y media superior de la Universidad Veracruzana. La década de los setenta se caracteriza por el crecimiento y expansión de la institución, como ocurre en otras Instituciones de Educación Superior (IES) del país. Se consolida la regionalización universitaria, se crean facultades y los primeros programas de posgrado.

Las actividades de investigación se impulsan al crearse nuevas entidades y el Hospital de Ginecología y se alienta la difusión artística al incorporarse grupos artísticos que dan renombre a la institución. (Ver antecedentes históricos en anexo 5). Para la siguiente década, se disminuye la expansión y crecimiento de las entidades académicas, se aprueban nuevos planes y programas de estudio y desaparece formalmente el ciclo de iniciación universitaria.

En la década de los noventa, la Universidad Veracruzana al igual que otras IES del país, se encuentra ante nuevos retos que representan las condiciones cambiantes de su entorno social, económico y político, así como la competencia internacional y la escasez de financiamiento, lo que provoca que las universidades públicas replanteen sus formas de organización académica. Así, el nuevo desarrollo educativo se fundamenta en el Plan General de Desarrollo 1997-2005. Bajo este contexto, es a finales de la década que la institución entra a un proceso de innovación mediante el programa de Consolidación y Proyección hacia el Siglo XXI, 1997-2001. El Gobierno del Estado al reconocer el justo derecho de la institución para alcanzar el nuevo estatus social y jurídico, le otorga la autonomía a la institución en 1997, año en el que toma posesión como Rector el doctor Víctor

Arredondo. Durante la presente década, la institución se fortalece a través de su Programa de Trabajo 2001-2005, Consolidación y Proyección en el Siglo XXI, en donde se atienden dos grandes temas: el presente y el futuro de la universidad. Con el presente se aspira a construir un sólido futuro; mediante la interpretación del futuro se busca transformar diversos aspectos del presente.

En casi seis décadas de existencia, la Universidad Veracruzana ha expandido sus servicios a lo largo y ancho del territorio veracruzano, con presencia en cinco de las regiones económicas más importantes de la entidad (Ver figura 1) y con planteles en 14 localidades: Xalapa, Veracruz, Boca del Río, Orizaba, Córdoba, Río Blanco, Amatlán, Nogales, Camerino Z. Mendoza, Poza Rica, Tuxpan, Minatitlán, Coatzacoalcos y Acayucan. Pocas universidades del país presentan un desarrollo geográfico tan acelerado. Su reconversión hacia un Sistema Universitario Estatal para el año 2006 será una realidad académica y administrativa con cinco campus integrados en cada una de las regiones.



Figura 2

4.1.2 Actores universitarios

4.1.2.1 Estudiantes

Los estudiantes constituyen el sector mayoritario de la comunidad universitaria y tienen una intensa participación en la vida académica de la Universidad. Cuentan con representantes en los diversos órganos colegiados: Juntas Académicas, Consejos Técnicos, Consejos Regionales, el Consejo de la Sede y el Consejo General Universitario. Participan, además, en diversas asociaciones y clubes de carácter social, cultural y/o deportivo, realizan actividades de extensión y servicio comunitario y cuentan con sus propios organismos de representación. Sus derechos y obligaciones están contenidos en el Estatuto de Alumnos de la Universidad Veracruzana. La población estudiantil en la sede y en las cuatro regiones que integran la Universidad Veracruzana para el ciclo escolar 1999-2000 es de 56,142 alumnos.

Cuadro No.3

UNIVERSIDAD VERACRUZANA MATRÍCULA TOTAL POR ÁREA ACADÉMICA Nivel Técnico, Técnico Superior Universitario, Licenciatura y Posgrado 2001 - 2002		
ÁREA ACADÉMICA	TOTAL	%
Artes	957	2.12
Ciencias Biológicas- Agropecuarias	2,853	6.32
Ciencias de la Salud	9,515	21.09
Económico-Administrativa	12,402	27.49
Humanidades	9,039	20.03
Técnica	10,352	22.95
TOTAL	45,118	100

Fuente: Direc. Gral. de Administración Escolar, Unidad de Estudios de Posgrado.
Universidad Veracruzana.

4.1.2.2 Docentes

El personal académico de la Universidad Veracruzana está constituido por maestros, investigadores, ejecutantes, instructores del deporte y técnicos académicos, que tienen a su cargo el desempeño de actividades en docencia, los programas de investigación, las actividades deportivas, de creación e interpretación artística y difusión y extensión universitaria, rigiéndose por los principios de libertad de cátedra, de investigación y de creación e interpretación en

el arte. La planta de trabajadores docentes, investigadores, ejecutantes, instructores de deporte y técnicos académicos, está constituida por un total de 6,374 personas.

El personal académico de la Institución se encuentra agrupado en la Federación de Sindicatos y Asociaciones de la Universidad Veracruzana (FESAPAUV). Las relaciones entre la Universidad y su personal académico se rigen por el Contrato Colectivo y el Estatuto del Personal Académico.

Cuadro No. 4

UNIVERSIDAD VERACRUZANA TOTAL PERSONAL ACADÉMICO POR FUNCIÓN Y REGIÓN (INCLUYE TOTAL DE TÉCNICOS ACADÉMICOS Y SEA) 2001 - 2002					
REGIÓN	DOCENCIA*	INVESTIGACIÓN	DIFUSIÓN CULTURAL Y EXTENSIÓN DE LOS SERVICIOS	TOTAL	%
Xalapa	2,366	514	454	3,334	52.31
Veracruz	1,149	63	94	1,306	20.49
Orizaba - Córdoba	624		36	660	10.35
Poza Rica - Tuxpan	628		31	659	10.34
Coatzacoalcos - Minatitlán	409		6	415	6.51
Total	5,176	577	621	6,374	100.00
%	81.21	9.05	9.74	100.00	

* Comprende personal docente en el nivel licenciatura. Incluye 5 docentes de tiempo completo y 34 técnicos académicos que realizan funciones administrativas.
Fuente: Dirección General de Recursos Humanos. Universidad Veracruzana

4.1.2.3 Personal administrativo y directivo

Los miembros del personal administrativo técnico y manual de base se encuentran agrupados en el Sindicato de Empleados y Trabajadores de la Universidad Veracruzana (SETSUV) al cual corresponde la titularidad del Contrato Colectivo del Trabajo.

El personal de confianza tiene la opción de incorporarse a cualquiera de las dos agrupaciones gremiales que existen para este tipo de trabajadores: APECUV y AFECUV.

Las relaciones laborales entre la institución y estos trabajadores se rigen por el Estatuto del Personal de Confianza.

La planta administrativa está constituida por un total de 3,275 personas entre funcionarios, personal de confianza y personal administrativo técnico y manual. Este personal desempeña diversos tipos de actividades de carácter administrativo y de apoyo a las labores de docencia.

4.1.3 El aseguramiento de la calidad académica.

La Universidad Veracruzana tiene entre sus prioridades asegurar la calidad y el mejoramiento permanente de sus procesos académicos y de gestión. (Ver anexos 6 y 7). La institución entiende la calidad como un concepto multidimensional que

comprende todas las funciones y actividades universitarias, por lo que incluye la docencia, la investigación, la gestión (institucional y académico-administrativa), los servicios a la comunidad y la proyección social. Tiene como referencia obligada la definición del proyecto institucional. Para ello cuenta con el programa de *Mejoramiento y aseguramiento de la calidad académica y de sus procesos de gestión* mediante el cual, se diseñará y desarrollará, un sistema institucional de gestión de la calidad, que transforme progresivamente y de manera integral los procesos académico-administrativos de los diferentes niveles de la organización universitaria, fomentando permanentemente el desarrollo de una cultura de la calidad; teniendo como objetivo contribuir a la transformación competitiva e innovadora de la Universidad Veracruzana con la intención de asegurar y mejorar la calidad de la docencia, la investigación, la extensión universitaria y la difusión cultural, así como de los procesos de gestión correspondientes y para lograrlo planea desarrollar las siguientes acciones:

- Fortalecimiento de los valores orientados a la búsqueda de la calidad en la Universidad Veracruzana.
- Propiciar un ambiente favorable al cambio organizativo, impulsando una cultura de calidad, productividad, competitividad e innovación.
- Establecimiento de reconocimientos de las prácticas que contribuyan al mejoramiento y el aseguramiento de la calidad en materia de sistemas, productos y procesos.

- Mejora y aseguramiento de la calidad de los programas educativos para obtener la acreditación basada en la evaluación externa.
- Mejora y aseguramiento de la calidad de los procesos de gestión de manera que se obtenga la certificación de los organismos nacionales correspondientes.
- Consideración de las necesidades, percepciones y grado de satisfacción de los diferentes usuarios del sistema para retroalimentar los procesos de mejoramiento continuo del sistema universitario de gestión para la calidad.
- Ampliación y consolidación del sistema de indicadores vinculado al Sistema Integral de Información Universitaria (SIIU) como referencia para las evaluaciones que fundamentarán la toma de decisiones estratégicas.

La Universidad Veracruzana, como una forma de asegurar la calidad en sus programas educativos y sus resultados, ha instrumentado una política de permanente evaluación. Como consecuencia, han trabajado en la consolidación de un sistema institucional de valoración académica, por lo que según lo expresa el informe de labores 2005-2006 “construimos y actualizamos cotidianamente los indicadores relacionados con la evaluación externa e interna”

La evaluación externa se somete sistemáticamente a escrutinio de los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES), en casi todos los programas educativos, al menos en una ocasión. Así, en lo que se

refiere a la acreditación de los programas académicos, expresan que han conseguido resultados exitosos en las evaluaciones realizadas por algunos de los organismos acreditadores reconocidos por el Consejo para la Acreditación de la Educación Superior (COPAES).

La evaluación de los programas incluye también a los de posgrado. El número de programas de posgrado en la Universidad obedece a las valoraciones internas por parte de las comisiones académicas de la misma institución. También se han sometido a la valoración externa a través del Programa Integral de Fortalecimiento del Posgrado (pifop).

Paralelamente, es importante mencionar que los alumnos muestran confianza en su Institución, lo cual se refleja en la participación y resultados que tienen en el Examen General para el Egreso de la Licenciatura (EGEL), a nivel nacional aplicado por el CENEVAL.

Asimismo, se ha desarrollado un programa institucional de seguimiento de egresados, el cual permite a las diferentes entidades académicas conocer el perfil de sus egresados y apoyar simultáneamente la estructura curricular flexible aplicada en la mayoría de las licenciaturas.

La universidad Veracruzana maneja un concepto multidimensional de calidad que comprende todas las funciones y actividades que desarrolla. Bajo esa concepción, se ha instalado el Comité de Calidad de la Universidad Veracruzana, el cual

promoverá la planeación y operación de procesos tendientes a fortalecer la cultura de la calidad.

4.1.3.1 Evaluación de programas educativos

Con la finalidad de mejorar la calidad académica y tener el reconocimiento social en todo México, los programas educativos se han sometido de manera voluntaria, a la evaluación externa. Tal valoración ha estado a cargo de dos instancias certificadas a nivel nacional: los CIEES y los organismos reconocidos por el COPAES. Esto es en los niveles en técnico superior universitario y licenciatura, aplica el primer organismo, y para el segundo únicamente en las licenciaturas y no en la totalidad, ya que no existen instancias acreditadores para todas las disciplinas. En el caso del posgrado, la valoración externa se ha realizado a través de los CIEES y del PIFOP.

En los últimos años, la evaluación de programas en la uv ha significado organización para el trabajo en colaboración de academias y por dependencias de educación superior (des); tener una valoración diagnóstica sobre el quehacer académico; a documentar través de un informe, los problemas identificados y las recomendaciones, planear acciones de mejoramiento a corto, mediano y largo plazo, y hacer por medio gestiones fundamentadas de la presentación de proyectos para la obtención de recursos externos.

4.1.3.2 Programas evaluados por CIEES

En el 2006 se solicitó a la Coordinación General de dichos comités realizar el seguimiento a las evaluaciones efectuadas y valorar aquellos programas que no han sido sometidos a tal proceso (como los posgrados de reciente creación y las licenciaturas del sistema de enseñanza abierta); lo que ha dado lugar a la movilización al interior de las entidades académicas y por las dependencias de educación superior (DES) la atención de tal solicitud.

A la fecha, los CIEES han realizado un total de 156 evaluaciones de programas y funciones: 91 licenciaturas entre ellas se encuentran las de contaduría de los campus Xalapa y Coatzacoalcos, 38 especialidades médicas, 24 posgrados (12 especializaciones, 11 maestrías y un doctorado), el Instituto de Artes Plásticas, la función administrativa y la de difusión y extensión. En cuanto a los programas educativos de licenciatura evaluados, de 2001 a 2005, han pasado de 19 a 44 en el nivel 1 de consolidación para la acreditación, es decir, un incremento de 131%

4.1.4 Estructura académica

La organización académica está integrada por una estructura basada en áreas académicas, facultades, programas educativos e institutos de investigación. Debido a la desconcentración geográfica, las actividades académicas son coordinadas por la Secretaría Académica y cuatro Vice-Rectorías. Las direcciones generales de las áreas académicas: Artes, Ciencias Biológico Agropecuarias, Ciencias de la Salud, Económico-Administrativa, Humanidades y Técnica,

coordinan las actividades realizadas por las facultades y programas educativos. La Dirección General de Investigaciones coordina los planes y las actividades de los institutos de investigación, y la Dirección de Divulgación Artística opera las labores de los grupos artísticos y los programas de actividades culturales. Hoy día se encuentra en proceso de reestructuración orgánica. (Ver anexo 8)

En la región Xalapa funcionan 32 facultades, entre ellas la de Contaduría y Administración a la cual se encuentra adscrita la carrera de Contaduría; 22 institutos y centros de investigación, un Centro de Iniciación Musical Infantil, un Centro de Idiomas, un Departamento de Lenguas Extranjeras, dos Centros de Autoacceso, dos talleres Libres de Arte, una Escuela para Estudiantes Extranjeros, un Laboratorio de Alta Tecnología, una Unidad de Servicios de Apoyo a la Resolución Analítica, un Hospital Escuela y una Unidad de Servicios Bibliotecarios y de Información (USBI). En Veracruz, 13 facultades, cuatro institutos y centros de investigación, un Centro de Iniciación Musical Infantil, un Centro de Idiomas, dos Centros de Autoacceso, un Taller Libre de Arte y una USBI. En Orizaba-Córdoba, ocho facultades, dos centros de Idiomas, dos Centros de Autoacceso y un Laboratorio de Alta Tecnología. En Poza Rica – Tuxpan, 13 facultades, un Centro de Idiomas, un Centro de Autoacceso y dos Talleres Libres de Arte. Y en Coatzacoalcos – Minatitlán, ocho facultades, entre ellas la de Contaduría y Administración a la cual pertenece la carrera de Contaduría, un Centro de Idiomas, dos Centros de Autoacceso y dos USBI.

4.2 Programa académico de Contaduría

4.2.1 Campus Xalapa

Xalapa es la capital del estado y es una de las poblaciones más antiguas de Veracruz. El municipio de Xalapa cuenta actualmente con una población de 288,454 habitantes y tiene una superficie de 118.45 kilómetros cuadrados, lo cual representa el 0.16% del total del territorio estatal. Colinda al norte con los municipios de Banderilla y Jilotepec, al sur con Emiliano Zapata y Coatepec, al este con Actopan, al oeste con Tlalnahuayocan, al noreste con Naolinco y al noroeste con Acajete.

La ciudad de Xalapa se encuentra a 1427 metros s.n.m. Su clima es templado húmedo regular y la temperatura media anual es de 18°C, descendiendo notablemente durante el invierno debido a los vientos del norte; presenta lluvias abundantes en verano y principios de otoño.

La actividad agrícola que se realiza en el municipio gira en torno al cultivo de café, la caña de azúcar, el maíz, la naranja, el frijol y el plátano. En la ganadería destaca la raza criollo, holandés y suizo. El municipio cuenta con diversos establecimientos industriales para la fabricación de cortinas y puertas metálicas y otros trabajos de herrería, fabricación de partes y piezas sueltas, fabricación de puertas, ventanas y otros accesorios de madera, impresión y encuadernación, sin embargo, el comercio y la prestación de servicios son las actividades económicas predominantes. La ciudad de Xalapa es la capital del estado de Veracruz y es el

asiento de innumerables servicios educativos, culturales y de orden diverso. La estructura comercial de la ciudad está integrada por 55 giros comerciales.

El municipio cuenta con carreteras estatales y federales, así como con transporte ferroviario con las rutas Xalapa-Veracruz, Xalapa-Puebla-México. Cuenta además con transporte foráneo, el cual se realiza por taxis y autobuses de concesión federal y estatal.

Entre las instituciones médicas que otorgan los servicios de salud pública, se encuentra el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), Secretaría de Salud (SSA), Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), Servicios Coordinados de Salud Pública (SCSP) y otros del sector privado. La Universidad Veracruzana contribuye con el Hospital de Ginecología y Obstetricia y con los programas de Educación Especial del Instituto de Psicología y Educación.

La ciudad de Xalapa dispone de teatros, cines, sitios recreativos, clubes campestres e instalaciones deportivas. Es una ciudad con amplia tradición cultural; cuenta con varios lugares históricos así como una Orquesta Sinfónica fundada en 1929 y un Museo de Antropología. Estos últimos se destacan a nivel nacional e internacional.

Los servicios educativos de nivel superior son ofrecidos principalmente por la Universidad Veracruzana.

La ciudad de Xalapa es la sede de la Rectoría General de la Universidad Veracruzana, así como de diversas dependencias que se encargan de la administración universitaria. La ciudad concentra, además, la totalidad de los servicios educativos que presta la Universidad Veracruzana en la región central de la entidad. La excepción la constituyen los talleres libres de creación artística cuyos programas se desarrollan en las ciudades de Coatepec y Naolinco.

De esta manera, además de 31 facultades y 19 dependencias dedicadas a la investigación, se ubican en la ciudad el Hospital de Ginecología y Obstetricia; el Centro de Atención Integral para la Salud del Estudiante Universitario, el Centro de Enseñanza de Idiomas Extranjeros, el Departamento de Lenguas Extranjeras de la Facultad de Idiomas, el Centro de Iniciación Musical Infantil, el Taller de Laudería, la Escuela para Estudiantes Extranjeros, los Talleres Libres de Creación Artística de Xalapa, Coatepec y Naolinco, Radio Universidad Veracruzana, la Fundación de la Universidad Veracruzana; y un conjunto de grupos artísticos entre los que destacan la Orquesta Sinfónica, el Ballet Folklórico, el Tlen-Huicani, la Orquesta Universitaria de Música Popular y el Coro de la Universidad Veracruzana.

Uno de los factores que afecta a la calidad educativa de una organización lo proporciona su propio «contexto institucional-organizativo», que la sostiene en un complejo entramado donde se entrecruzan variados procesos articulados por el Proyecto Educativo Institucional (PEI), que le da su espíritu y su forma institucional. Es en este vértice donde se sitúan los grandes

principios rectores de la institución y su base axiológica, de la que dependerá intrínsecamente el deber ser de su calidad educativa.

4.2.1.1 Historia de la UV

El día 11 de septiembre de 1944 comenzó la vida de la UV en una ceremonia en la que el Lic. Jorge Cerdán, Gobernador del Estado, hizo entrega del edificio, recientemente construido, que durante 16 años sería la sede de rectoría. Las Facultades que empezaron desde esa fecha fueron la Jurídica y Bellas Artes. Siendo el primer rector el Dr. Manuel Suárez Trujillo, quien duró escasos meses en su puesto, porque el 31 de enero de 1945 fue nombrado rector el Dr. Gabriel Garzón Cossa. El rectorado de Garzón Corssa se caracterizó por haberse iniciado durante el incremento de la Universidad.

El día 7 de febrero de 1949 comenzó sus actividades la Facultad de Comercio con las carreras de Contador Público y Contador Privado. Su primer director fue el CPT José Flores Thirión. Su creación se hizo posible con la ayuda de los Sres. Lic. Ramón Beteta, Secretario de Hacienda y Adolfo Ruíz Cortines, Secretario de Gobernación. y el Lic. Angel Carvajal, Gobernador interino del Estado. el edificio en que se ubicó la Facultad fue en la Calle de Clavijero. de la ciudad de Xalapa. comenzó con una matrícula de 140 alumnos -- 75 hombres, 65 mujeres-- y 26 catedráticos. Posteriormente en 1950 se cambió la ubicación a la calle de Juárez. Con la gestión del C.P. Eloy Pérez Romero, se construyó a partir de 1959 el edificio que alberga actualmente a la Facultad de Contaduría y Administración en la zona univesitaria.

El 9 de enero de 1967 se aprobó la carrera corta de Contador Industrial y además se creó la Carrera de Administración de Empresas. En junio de 1994 se aprueba la Licenciatura en Sistemas Computacionales Administrativos y se suma a las de Administración de Empresas y Contaduría, creando la actual Facultad de Contaduría y Administración, siendo su actual director el Lic. Luis Ricardo Olivares Mendoza.

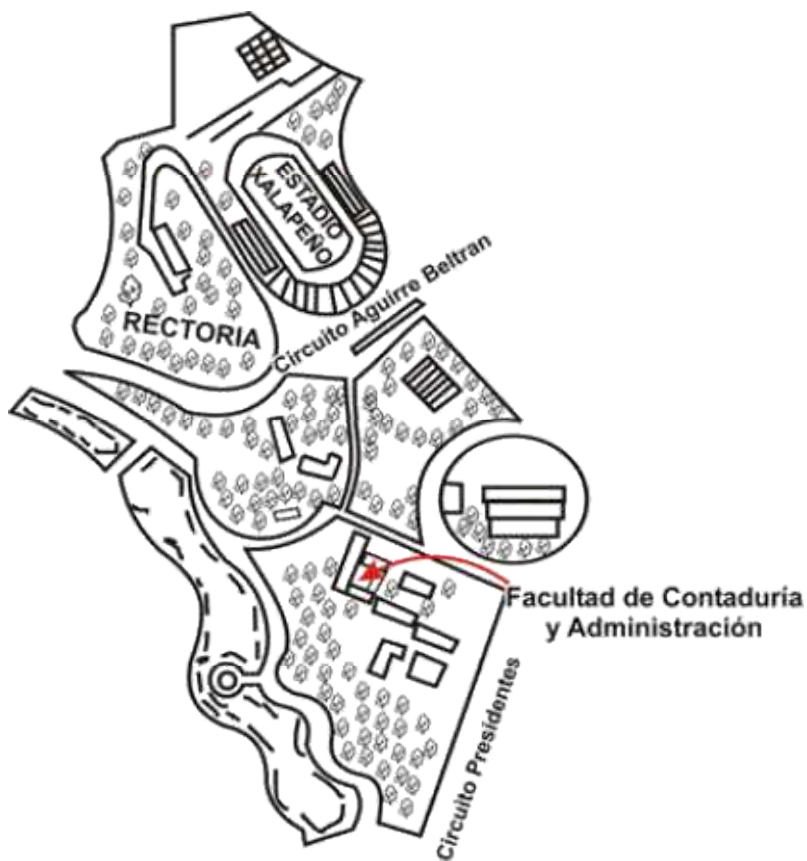
El programa académico de la carrera de Lic. En Contaduría es (Ver anexo 9)

CONTADURÍA



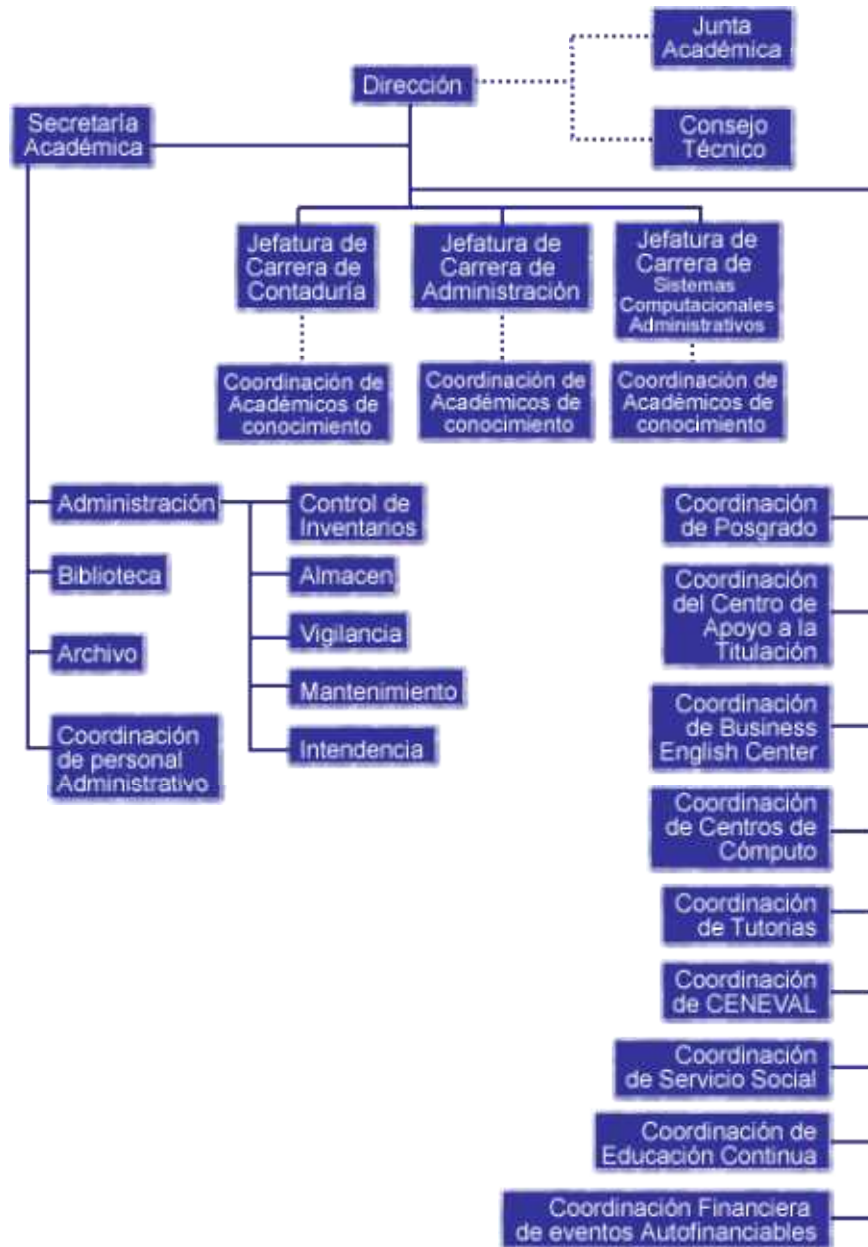
El propósito básico de la Licenciatura en Contaduría, es la de formar profesionales que satisfagan las necesidades de información financiera, administración y control de recursos humanos, así como el cumplimiento de las disposiciones que demandan los sectores público y privado que conforman el mercado de trabajo.

UBICACIÓN



Circuito Aguirre Beltrán s/n, zona Universitaria, Xalapa Veracruz
Teléfonos: (01 228)842 17 00

ORGANIGRAMA



4.2.1.3 Acreditación

El programa académico de la carrera de licenciado en Contaduría del campus Xalapa fue acreditado por CACECA el día 15 de octubre de 2005 por lo que será hasta el día 15 de octubre del 2008 que tenga que refrendar dicha acreditación ante este organismo.

4.2.1.4 Infraestructura

EDIFICIOS



Las instalaciones de esta facultad cuentan con 28 salones de clase, donde se imparten las carreras de Contaduría, Administración y Sistemas Computacionales, así como algunos cursos para los mismos.

También se tiene un laboratorio de cómputo para las diversas practicas de los estudiantes de la carrera de Sistemas, así mismo con un centro de cómputo, para el apoyo de los estudiantes de Contaduría y Administración

Se tienen los servicios de una biblioteca para los alumnos de las tres carreras, donde se pueden encontrar varios títulos que les ayudaran ampliamente.

Se cuenta con oficinas generales donde se ubican la Dirección General, las Jefaturas de Carrera, la Secretaría Académica, la administración y el servicio secretarial.

Un auditorio para aproximadamente 230 personas, donde se realizan diversas actividades culturales y académicas que fortalecen el desarrollo integral del alumno

Un estacionamiento para aproximadamente 80 automóviles y una plazoleta para efectuar diversos actos cívicos y deportivos.

Se cuenta con 15 cubículos para profesores y una sala para los profesores de asignatura, pero los espacios destinados a los docentes para efectos de asesoría a los estudiantes, son sólo parcialmente funcionales.

ÁREAS RECREATIVAS



BIBLIOTECA DE LA FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION

"Manuel Lima Flores"



AUDITORIO



4.2.2 Campus Coatzacoalcos

Coatzacoalcos es un puerto en el estado de Veracruz en México .El Municipio de Coatzacoalcos, ubicado al norte del Istmo de Tehuantepec, limita con los municipios de: Chinameca, Moloacán, Oteapan, Minatitlán, Las Choapas, Agua Dulce, Nanchital, e Ixhuatlán del Sureste; y alberga a los Ejidos de: 5 de Mayo, Francisco Villa, La Esperanza, Lázaro Cárdenas, Manuel Almanza, Paso a Desnivel y Rincón Grande; las congregaciones de: Allende, Colorado, Guillermo Prieto, Las Barrillas y Mundo Nuevo; a la Cabecera Municipal: La Ciudad de Coatzacoalcos.

Dentro del área geográfica y cultural olmeca , se ha considerado a Coatzacoalcos como capital de la provincia En la actualidad es una de las poblaciones más importantes del estado; su desarrollo se debe en gran parte a la industria petrolera y a la actividad mercante de su puerto de altura y cabotaje. Se le considera, además como la Puerta del Sureste. Registra gran afluencia turística. A pocos kilómetros del centro del poblado se localiza Pajaritos, uno de los más grandes complejos petroquímicos del país. Esta industria ha propiciado un significativo auge en la localidad y el crecimiento de la población. La ciudad dispone de todos los servicios urbanos. Anualmente se celebran una feria regional, durante la Semana Santa, y el Torneo de Pesca del Sábalo, en el mes de Julio.

Hoy, Coatzacoalcos se distingue por ser un centro regional, de trascendencia industrial, comercial y de servicio, que muestra una extensa y variada región de gran importancia económica y constituye el paso obligado hacia el sureste del país; de ahí que se le conozca también como “Llave del Sureste”.

Su vocación económica preponderante industrial y de servicio, ha propiciado un crecimiento poblacional de más de cuatrocientos mil habitantes, favorecido entre otros factores, por ubicarse en el municipio los complejos petroquímicos más importantes de América Latina: Pajaritos, Cangrejera y Morelos que junto con el Complejo de Cosoleacaque, produjeron en el último año, 13 millones cien 100 toneladas de productos químicos.

La ciudad de Coatzacoalcos cuenta con un Centro de Convenciones de primer nivel, con funciones de teatro y eventos culturales, así como tres plazas de cines con diversas salas cada una; clubes deportivos y sociales. La carrera de contaduría hoy día es ofrecida en ocho universidades de las cuales siete son privadas. La ciudad de Coatzacoalcos es la sede de la Vice- Rectoría regional de la UV, siendo el campus más pequeño en función a la matrícula que posee.

4.2.2.1 Historia

En octubre del año de 1971 la Universidad Veracruzana inicia su funcionamiento en la zona Coatzacoalcos- Minatitlán con la escuela de enfermería y obstetricia; en

el mes de septiembre del año de 1974 es creada la delegación administrativa regional y a la vez inicia la facultad de ingeniería, para el año de 1975 empieza a funcionar la unidad de ciencias químicas. En ese mismo año la sección 10 del sindicato de trabajadores petroleros dona el terreno y 10 millones de pesos para la construcción de la facultad de medicina en la ciudad de Minatitlán, así mismo se autorizan las carreras de ingeniería civil, ingeniería química e ingeniería mecánica eléctrica en Coatzacoalcos, y el día 2 de febrero de 1976 también en Coatzacoalcos se establecen las carreras de comercio y administración.

La unidad se ubica temporalmente en el edificio de la Escuela Margarita Olivo Lara que se encuentra en las calles de Hidalgo y Mariano Matamoros, ahí permanece hasta el año de 1975 y se traslada hasta el antiguo edificio de los ferrocarrileros en la calle Colón No. 208, en donde su estancia es relativamente corta, ya que en el año de 1977 se reubica de manera definitiva en el domicilio donde actualmente presta sus servicios, terreno donado por la empresa industrias químicas del istmo (IQUISA).

La población estudiantil de esa época era muy escasa, debido en gran parte a que la UV no contaba con los medios de comunicación suficientes que le permitieran difundir las diferentes opciones de educación superior que ofrecía.

En las instituciones de educación superior en nuestro país, es primordial de que se dé prioridad al desarrollo de la ciencia y tecnología y al fortalecimiento de las disciplinas relacionadas con las humanidades, las artes, el deporte y la preservación de los valores culturales de tal forma que reaccionen ante las demandas globalizadoras de su entorno a nivel internacional, así como disciplinas

que son necesarias desarticular en virtud de que ya responden a las necesidades sociales y a los procesos productivos del momento.

En cuanto a la carrera de Licenciado en Contaduría esta desempeña un papel estratégico de vinculación entre la Universidad Veracruzana con los sectores sociales, públicos, y productivos de la región, sin embargo es primordial fortalecer mediante un programa de vinculación formal a la micro, pequeña y mediana empresa ofertando los servicios múltiples que requieran, para de esa manera, contribuir a un mayor bienestar de las comunidades y el desarrollo de la región.

Como consecuencia de la política de descentralización Académica y Administrativa de la Universidad Veracruzana emprendida por el Lic. Roberto Bravo Garzón, Rector de la misma, y con el claro propósito de posibilitar al acceso de egresados de enseñanza media a enseñanza superior en todo el territorio veracruzano, promoviendo también la extensión y difusión cultural, evitando así que se trasladaran de sus lugares de residencia a las diversas facultades, escuelas e institutos que estaban instalados en las ciudades de Xalapa, Veracruz y Orizaba, se crearon cinco zonas universitarias: Poza Rica – Tuxpan, Veracruz, Xalapa –que ya existía- Orizaba – Córdoba y Coatzacoalcos – Minatitlán. Beneficiando con ello a estudiantes de escasos recursos económicos que no podían acudir a dichos centros de enseñanza, aunados al propósito de arraigarlos en su región, formando profesionistas en beneficios de las empresas e industrias ahí establecidas.

En lo que corresponde a la zona Coatzacoalcos – Minatitlán, particularmente en Coatzacoalcos, se estableció en el año 1973 la Delegación Administrativa Regional, que posteriormente fue sustituida por la Vice-Rectoría; y para el año 1974 comenzó a funcionar la Escuela de Iniciación Universitaria (Propedéutico).- Fue en el año de 1975 cuando se constituyó la Unidad Docente Interdisciplinaria que agrupó las carreras de Ingeniería y Ciencias Químicas y El día 2 de febrero de 1976 se autoriza las carreras de Contador Publico y Auditor y Administración de Empresas en la zona Coatzacoalcos. Bajo el nombre de Unidad Docente Multidisciplinaria de Ingeniería, Ciencias Químicas y Ciencias Administrativas y así funcionó hasta el año 1979, cuando desapareció la unidad y constituyeron las facultades que agruparon a cada carrera, empezando a funcionar de manera independiente la Facultad de Comercio y Administración de Empresas, con un grupo para la carrera de Contador Público y Auditor y otro para la de Licenciado en Administración de Empresas en el turno Vespertino.

4.2.2.2 Población estudiantil

Los estudiantes constituyen el sector mayoritario de la comunidad universitaria y tienen una intensa participación en la vida académica de la Universidad y de la Facultad. Cuentan con representantes en los diversos órganos colegiados: Consejo Universitario, Junta Académica, Consejo Técnico y el Consejo Regional.

Actualmente la facultad de contaduría y administración cuenta con una población estudiantil de alrededor de 965 alumnos, (LAE-315 LC-650) Así mismo se encuentra impartiendo la Maestría en Gestión de la Calidad.

La facultad recibe alumnos de varias partes de la región sur de estado tales como Acayucan, Agua Dulce, Cosoleacaque, Chinameca, Jáltipan, Las choapas, Minatitlán, Nanchital, etc. así como de estados vecinos tales como Tabasco, Oaxaca, Chiapas y Campeche.

4.2.2.3 Personal académico

El personal académico de la Universidad Veracruzana está constituido por maestros y técnicos académicos, que tienen a su cargo desempeñar actividades de docencia, los programas de investigación, las actividades deportivas, de creación e interpretación artística y difusión y extensión universitaria, rigiéndose por los principios de libertad de cátedra, de investigación y de creación e interpretación en el arte.

En sus inicios, la Facultad de Comercio y Administración se formó con un plantel de profesionistas radicados en la ciudad de Coatzacoalcos, Veracruz, algunos de ellos ya eran catedráticos de la Escuela de iniciación Universitaria, así como por académicos que con la categoría de tiempo completo, envió la entonces División del Área Académica Económico – Administrativa a los maestros que la mencionada entidad asignó eran becarios que la Universidad Preparó para

desempeñar sus labores docentes en la recién nacida Facultad de Comercio y Administración.

El plantel de profesores contaba con cinco docentes de Tiempo Completo y docente de Medio Tiempo. Había un jefe de Carrera por Comercio y uno por Administración de Empresas. El resto del plantel lo conformaban maestros por asignaturas.

Actualmente existen trece profesores de Tiempo Completo, y Veintinueve de asignatura, haciendo un total de 53 profesores quienes cuentan con gran experiencia en la práctica profesional.

4.2.2.4 Personal administrativo y directivo

Es importante mencionar que el personal administrativo que labora ha sido de gran importancia en el quehacer de esta facultad. Actualmente en la Facultad cuenta con 22 empleados divididos en personal de confianza y sindicalizados que colaboran en las tareas administrativas de nuestra Facultad Secretarías ejecutivas, Mecnógrafas, Mensajeros, Mantenimiento, Mimeografista, Velador e Intendentes.

4.2.2.5 Acreditación

El 24 de mayo de 2003 la Dirección Gral. del Área Académica Económica Administrativa de la cual dependen todos los programas de la licenciatura en

Contaduría de la Universidad Veracruzana, inician en los cinco campus donde se oferta este programa (Tuxpan, Nogales, Xalapa, Veracruz y Coatzacoalcos) las actividades encaminadas a la obtención de la acreditación de sus programas académicos iniciando el proceso con la autoevaluación institucional con base a los estándares de calidad establecido por CACECA (Ver anexo 13) para lo cual en los cinco campus fueron nombradas comisiones integradas por maestros de tiempo completo con la finalidad de planear las actividades para la integración de las carpetas requeridas .

En el mes de julio del mismo año, se realiza la visita de campo por parte de los evaluadores de CACECA, pero hasta el día de hoy es el único campus que aún no ha logrado la acreditación del programa de contaduría.

4.2.2.6 Infraestructura

Las instalaciones cuentan con 13 salones de clase donde se imparten las carreras de Contaduría y Administración de Empresas, un auditorio con capacidad para 200 personas donde se realizan actividades académicas y culturales ; cuenta con un centro de cómputo que es compartido con otras cinco carreras de licenciatura que se ofertan en el mismo campus, lo que limita la disponibilidad del equipo. Se tiene una Unidad de Servicios Bibliotecarios y de Información (USBI) compartida con las demás carreras y servicio regional con títulos para consulta y préstamos a domicilio.

Se cuenta con oficinas generales donde se ubican la Dirección, la Secretaría Académica y el servicio secretarial y una pequeña sala de juntas para docentes

por asignatura equipada con computadoras y servidor de agua; un área de 8 cubículos de los cuales tres son compartidos y son ocupados por docentes de tiempo completo.

4.3 Resultados

Los resultados de este trabajo nos permiten comprender la serie de procesos por medio de los cuales, la organización educativa realiza su proceso de enseñanza aprendizaje logrando identificar aquellos hábitos que le son centrales, distintivos y perdurables para el logro de una cultura de calidad académica; a continuación se presentan los aspectos relevantes encontrados en el estudio de caso realizado.

Después de haber analizado la información obtenida en las entrevistas realizadas a los informantes clave docentes y estudiantes de los campus Xalapa y Coatzacoalcos y codificado los resultados encontramos los siguientes resultados por categoría y por campus

Retomando lo expresado por (Beals y Hoijer, 1971) que la cultura se puede reflejar en forma no material como los hábitos y éstos según los define (Rondón, 1991) son “conductas que manifiesta el estudiante en forma regular ante el acto de estudiar y que repite constantemente”:

A) Estudiantes

Información General

Xalapa: Los estudiantes eligieron estudiar la carrera por gusto, provienen del CBTIS; el nivel de estudios de sus padres es de licenciatura; nacieron en Xalapa; la familia está conformada por 4 miembros en promedio; cuentan con todos los servicios públicos; no trabajan y los pocos que lo hacen, lo hacen desempeñando

actividades que no están relacionadas con su carrera uno de ellos expresa trabajo en “Un servicio técnico de celulares” (E:7) otro expresa “En una renovadora de calzado” (E:4); no cuentan con becas PRONABES.

Coatzacoalcos: mencionan que eligieron la carrera por gusto; que provienen del CBTIS; y proceden de lugares circunvecinos como Minatitlán, Acayucan, inclusive de otros Estados como Tabasco y Oaxaca; expresan que no trabajan por falta de tiempo; el nivel de estudios de sus padres es de Preparatoria y muy escasos de nivel superior; cuentan con todos los servicios públicos.

Las características diferentes encontradas en el análisis de la información general entre ambos campus es el nivel de estudios de sus padres observándose que los de Xalapa tienen mayor nivel educativo y el lugar de procedencia es la misma ciudad en cambio los de Coatzacoalcos sus padres tienen menor nivel educativo y tienen que desplazarse a la universidad de lugares circunvecinos lo que les hace disponer de mayor tiempo en su traslado que podría incidir en la disminución de horas disponibles para estudiar o para dormir lo cual redundaría en un bajo rendimiento escolar.

Lectura y método de estudio

Xalapa: A los estudiantes les gusta leer 1 ó 2 libros al año relacionados con las novelas y le dedican de 30 min. a una hora diaria; los libros que leen son prestados, cuentan con escaso acervo bibliográfico, las disciplinas a las que corresponden son Contabilidad, Matemáticas, Psicología, Literatura, Educación,

Novelas, Arte, Arquitectura; leen el periódico diariamente y sus secciones favoritas son: nacional, deportes, finanzas y policíaca; las lecturas preferidas son las relacionadas con novelas y superación personal y sus criterios para seleccionarla es que les guste “título y grosor del libro y portada” (E: 5); siempre terminan de leer los libros que comienzan a leer y se organizan para leer en sus tiempos libres y no elaboran fichas bibliográficas “porque no lo había pensado” (E:2) “no las elaboro por falta de tiempo” (E:5); estudian en un lugar alejado de ruidos para concentrarse, su lugar preferido para estudiar es su cuarto o recámara donde duermen, por comodidad; estudian por lo menos dos horas en promedio fuera de la escuela y en su mesa tienen suficiente espacio donde apoyarse bien. Así también los estudiantes expresaron que su proceso par estudiar es: Leer, hacer resúmenes y repasarlos, algunos realizan cuestionarios o hacen cuadros sinópticos o mapas conceptuales; comprenden las lecturas de las Experiencias Educativas (E. E.) aunque algunos dicen que se les dificultan las de Contaduría Contemporánea y Administración Costos e Impuestos y Taller de Lectura y Redacción “otro expresa ” por la Complejidad de la materia y el maestro no explica bien” (E:5) “me cuesta mucho acordarme de poner acentos” “Porque el maestro enseña muy bien, nada más que es muy exigente y pone nervioso a uno” “porque son teóricas prácticas aparte de que el maestro me da miedo” “ Porque impuestos es un poco pesada al igual que sociedades y el maestro no explica muy bien” (E:4)); siendo esto un aspecto muy importante a considerar en los hábitos de estudio de los alumnos que es la práctica docente, es decir establecer un vínculo de comunicación y cooperación, no de autoritarismo, favorece que el alumno

pueda por sí mismo plantearse problemas y analizar sus posibles soluciones; los estudiantes expresan que sí saben distinguir aspectos fundamentales y no se les dificulta porque identifican los puntos importantes o ideas principales de cada tema; llevan sus apuntes al día, no igual al de las que no asisten y lo hacen porque se les facilita estudiar con ellos para exámenes y; algunos no toman apuntes porque no les gusta o se les olvidan; cuentan con el material mínimo para estudiar como son: libros, libretas, lapiceros y lápiz y el método para estudiar son “resúmenes y cuestionarios” y la mayoría han logrado aprobar sus exámenes con este método “Leer subrayar y releer lo subrayado” “Pues estudio poco y se me queda rápido lo que estudio y pues en los exámenes salgo bien”(E:1); no planean su horario de estudio primero checan la disponibilidad de sus horarios “primero realizo tareas, checo mi horario para ver las E. E. que tengo y después estudio” (E:2) “ Dividiendo las horas que tenga disponibles”; se concentran a la hora de estudiar enfocándose en la materia, en la privacidad y alejado de ruidos y evitando distracciones” Sin tener algún ruido exterior y sin estar conversando”; son puntuales en clases ya que no les gusta faltar para no perder clases y no atrasarse en temas y apuntes “No me gusta perder ni un minuto de clases”(E:6).

Coatzacoalcos: a los estudiantes les gusta leer novelas por entretenimiento por lo general le dedican una hora en promedio a la lectura y los libros con los que cuentan son prestados por amigos ya que no poseen libros en su hogar , poseen escaso acervo bibliográfico; las disciplinas con las que cuentan son los de Literatura, Derecho, Contaduría e interés general; leen el periódico principalmente las secciones de finanzas, policíaca y deportes 2 veces por semana; sus lecturas

preferidas son sobre política y finanzas y sus criterios para seleccionarlo son con base al título y el autor y expresan que terminan de leer los libros. Algunos opinan sobre la organización de leerlos que “Solamente los leo hasta terminar no importa el tiempo”(E:6); no elaboran fichas bibliográficas porque no tienen el hábito; la mayoría de los estudiantes cuentan con un lugar alejado del ruido para estudiar, aunque algunos que no tienen espacio en sus casas les gustaría contar con uno; la mayoría de los estudiantes estudian en su casa en la recámara o en la sala por ser un lugar tranquilo y le dedican una hora en promedio fuera de clase al estudio, estudian en una mesa con suficiente espacio y su lugar favorito es su cuarto o recámara para estudiar. La mayoría opina que el proceso que siguen para estudiar es que estudian un día antes del examen sintetizando lo estudiado y la técnica en la que se apoyan es el resumen; no comprenden con claridad las lecturas de las EE's sobre todo las de matemáticas estadística y Taller de Lectura y Redacción y se les dificultan las de Contabilidad y Fiscal “porque utilizan muchos tecnicismos” (E:5) “a veces los maestros van muy rápido” (E:6); saben distinguir los aspectos fundamentales aunque a veces se les dificulta. Porque expresan que a veces el maestro no es claro “no pongo atención”; la mayoría opinó que llevan sus apuntes al día a excepción de uno que dice que no lleva apuntes es de Métodos “Porque no hay mucho que apuntar” (E:4) “y no lo veo necesario” (E:3); el material mínimo con que cuentan para estudiar son los apuntes y copias; el método empleado para estudiar les ha funcionado y lo notan de manera que sacan buenas calificaciones y no han reprobado; no planean su horario para estudiar, lo hacen cuando tiene tiempo y se concentran a la hora de estudiar apartándose de lugares

ruidosos; son puntuales a clases porque les gusta la puntualidad “me gusta ser responsable al llegar y no perderme de la clase” E:2).

En relación al análisis de esta categoría la cual es de suma importancia para lograr la calidad educativa las características encontradas en ambos campus son similares: que los estudiantes no poseen libros relacionados con la carrera que estudian, los libros que leen no corresponden a los contenidos temáticos del programa de estudios; le dedican muy poco tiempo al estudio, no elaboran fichas bibliográficas, no organizan sus lecturas como lo expresa (Correa, 1998) los hábitos “son formas adquiridas de actuar que se presentan automáticamente” lo que estamos observando son reflejos de lo que los estudiantes tienen firmemente establecido en su actuar, lo que hace pensar que los estudiantes provienen con esos hábitos que siguen repitiendo en el nivel superior como dijera (Rondon, 1991) define a los hábitos “como conductas que manifiesta el estudiante en forma regular ante el acto de estudiar y que repite constantemente”. Estudiar de acuerdo con (Marsellach, E. 1999) significa “situarse adecuadamente ante unos contenidos, interpretarlos, asimilarlos y retenerlos, para después poder expresarlos ante una situación de examen o utilizarlos en la vida práctica”; como señala (Cutz, 2003) que una rutina de estudio establecida es muy importante, el mismo autor señala que el concepto de rutina de estudio significa elaborar un calendario de tareas. Lo anterior nos lleva a concluir que tanto los estudiantes del campus Xalapa, como los del campus Coatzacoalcos, no poseen hábitos de calidad en ejercicio de sus actividades académicas, lectura y métodos de estudio;

Preparación para los exámenes, búsqueda de información y herramientas tecnológicas

Xalapa: La mayoría de los alumnos opinan que antes de presentar un examen ellos leen las preguntas para conocer de que se trata el examen e ir recordando lo estudiado; opinan que su ortografía esta entre mala y regular y los que sí tienen buena ortografía se lo atribuyen a que lo han logrado leyendo mucho; expresan que sí es legible lo que escriben; estudian una noche antes del examen para repasar mejor y poder recordar lo estudiado durante el examen. “ recuerdo y repaso lo que ya hemos aprendido así mi conocimiento es mas fresco” (E:4) y se aseguran antes de entregar su examen releyéndolo y repasando todas las respuestas. “Leo dos veces mis respuestas y analizo más de tres veces aquellas en las que no estoy seguro”(E:7); no han reprobado ningún ciclo escolar y si han copiado en la presentación de exámenes y expresan que lo han hecho por no haber estudiado y el examen estuvo difícil un estudiante expresa que no copia “porque no se me hace honesto aunque no estudie”(E:8), “prefiero que sea una calificación que yo me gane” (E:10); “Porque como no veo bien me es muy complicado copiar” (E:6); expresan que no han negociado alguna calificación; antes de presentar sus exámenes se ponen nerviosos y un poco estresados pero se preparan estudiando, procurando relajarse y concentrarse. Sí cumplen con la entrega de tareas porque les ayuda a entender mejor el tema de la materia y les sirve como repaso y ubican información a través de Internet y libros; no consultan la biblioteca virtual y no saben como hacerlo aunque les gustaría aprenderlo; ellos

conocen de 3 a 7 bibliotecas aproximadamente y asisten a la de la USBI y la de la facultad por su cercanía y porque se encuentra muy bien equipada, no cuentan con los libros de las EE's ya que no tienen la posibilidad económica de comprarlos "No me llama tenerlos, ya que luego no se ocupan y solo se gasta" (E:9) " No en todas nos piden obligatoriamente un libro aunque si utilizamos varias antologías o libros de apoyo" (E:11), saben elaborar fichas bibliográficas aunque no cuentan con ninguna. Así también poseen computadora propia, la utilizan ejecutando los programas de Office, expresan que los programas que les han enseñado en la UV son Windows, (paquetería) COI, NOI, SAE, y lo aplican en la mayoría de las E. E. esto viene a apoyar uno de los objetivos fundamentales de la universidad que es determinante como es el uso de las nuevas tecnologías de información (NTI) para garantizar la calidad de los trabajos que realizan. La introducción de la computación en la carrera de contaduría permite crear una cultura de utilización de las nuevas tecnologías en la mayor parte del trabajo universitario y posteriormente en el ejercicio de la profesión de sus egresados; tienen impresora, y escáner y saben utilizarlos; saben navegar por Internet y las páginas que más visitan son la de Google y Hotmail, ya que les facilita las tareas, conocen la página Web de la UV pero pocas veces la visitan, el servidor que utilizan es el de Hotmail no el de la UV, cuentan con dirección de correo electrónico, los correos que reciben y envían son de familiares y amigos, utilizan la PC en promedio 8 horas por semana, para realizar tareas de investigación y para mantenerse informados, tienen comunicación electrónica con sus maestros pero no con sus tutores ni con funcionarios.

Coatzacoalcos: La mayoría opina que antes de presentar un examen ellos leen las instrucciones “para recordar todo lo que estudié”(E:3); otro expresa “me concentro y lo analizo para responder las preguntas más fáciles ”(E:5); no poseen buena ortografía; lo que escriben a veces es legible “dependiendo del tiempo y a quien vaya dirigido” (E:6) ; por lo general estudian una noche antes del examen porque es cuando tienen tiempo, emocionalmente antes de presentarlo se sienten nerviosos, antes de entregar su examen lo revisan, a veces copian cuando no saben la respuesta, pero nunca han negociado una calificación, “no contribuyo a la corrupción” (E:4) y no han reprobado ningún ciclo escolar. Los estudiantes sí cumplen con la entrega de tareas por responsabilidad, ellos ubican información para trabajos y tareas en Internet y libros y aunque cuentan con biblioteca virtual y saben como utilizarla no la consultan aunque les gustaría hacerlo; por lo general conocen de 3 bibliotecas y asisten a la USBI de la UV por ser la más cercana y la más completa; no cuentan con libros y antologías de la EE's que cursan porque no tienen dinero para comprarlos; saben elaborar fichas bibliográficas aunque no tienen ninguna. No cuentan con computadora propia por falta de recursos para adquirirlas, si la utilizan y los programas que ejecutan son de Office, el programa que le han enseñado en la UV es el Fox Pro, no tienen impresora ni escáner pero si saben utilizarlos, saben navegar por Internet y la página que más visitan es la de Google porque les facilita las tareas, conocen la página WEB de la UV pero algunas veces la visitan, cuentan con cuentas de correo electrónico y el servidor que utilizan es el de Hotmail, no tienen de la UV, los correos que reciben y envían la mayoría son de amigos y familiares, en promedio utilizan 2 horas a la semana la

PC, mencionan que no tienen mucho tiempo para hacerlo y no tienen comunicación electrónica con maestros, tutores y funcionarios.

Del análisis efectuado a como se preparan los estudiantes para la presentación de exámenes obtención de la información y herramientas tecnológicas, tanto los de Xalapa como los de Coatzacoalcos, se preparan una noche anterior al examen, copian en los exámenes por no saber las respuestas es decir que no hay aprendizaje significativo que sólo les interesa pasar la materia, lo que los ha llevado a no reprobado un ciclo escolar; en este análisis no se desea enfatizar sólo la parte negativa de la evaluación, sino la necesidad que se tiene hoy día de cambiar el concepto de calificación por una verdadera evaluación pedagógica en la cual los docentes no poseen dicha cultura al no socializarse los mecanismos de la evaluación.

Por lo que se concluye que los hábitos que ejercen en este apartado no son de calidad, y para alcanzar la cultura de calidad deseada en la IES es necesario un verdadero cambio cultural académico. Como lo expresa (Tovar, 1993) que en la actualidad los jóvenes se encuentran ante diferentes situaciones y ambientes que desvían su atención del estudio entre los que cita, la radio y la televisión, lo cual analizaremos a través de la siguiente variable.

Diversión y religión

Xalapa: Los estudiantes en su tiempo libre realizan actividades de ir al cine, ver la TV, platicar con amigos, sus programas favoritos son las caricaturas, noticias y novelas y le dedican 1 ó 2 horas en promedio; practican deportes y lo hacen en la

unidad deportiva de la UV ; les gusta ir a la disco o al antro cada fin de semana, les gusta cantar “Tengo un grupo de hip hop y reggaeton”(E:8); y algunos tocan un instrumento musical como la guitarra; en vacaciones salen con su familia a visitar a sus parientes. Los estudiantes son de la religión católica y asisten a misa cada domingo, su familia es de la misma religión y han leído la Biblia hasta en un 70% , expresan que les ha aportando enseñanzas y muchos conocimientos y que la religión no influye en su formación profesional porque consideran que son independientes.

Coatzacoalcos: Los estudiantes en su tiempo libre escuchan música y ven la TV 2 horas en promedio diario y sus programas favoritos son las Novelas caricaturas y noticias y lo que menos hacen es leer; los estudiantes no realizan actividades aparte de la escuela ya que la mayoría del tiempo lo pasan en la escuela; no practican algún deporte pero les gustaría hacerlo ;les gusta bailar todo tipo de música y lo hacen en los antros o disco por lo menos 1 vez por mes a algunos les gusta cantar, no tocan ningún instrumento musical pero si les gustaría hacerlo y la mayoría trabaja en vacaciones. La mayoría de los estudiantes son católicos, pero no asisten a cultos religiosos y su familia es de la misma religión que ellos; no leen la Biblia y los pocos que sí solo un 15% del total de ella; algunos opinan que la Biblia les ha aportado “demasiado” (E:4) ; “muchas cosas”(E:5) aunque no dicen cuales; y la religión no influye en su formación “porque nada tiene que ver la religión con los estudios” (E:7).

Se observa que no hay diferencias significativas en los hábitos que ejercen los estudiantes de los dos campus, son muy similares, por lo que no hay

características que los hagan diferentes para el logro de la acreditación de su programa académico. como dijera (Hatch, 1983) “la cultura existe sólo en términos de la experiencia subjetiva de cada ser humano”.

Salud

Xalapa: por lo general hacen sus tres comidas diarias alguien expresa yo como “una comida, medio desayuno y medio ceno” (E:9) por lo general comen en sus casas; hacen ejercicio diariamente; duermen de 6 a 8 horas diarias y en ocasiones se duermen tarde para estudiar o para hacer tareas, es decir cuando van a tener examen; pero expresan que les gustaría dormir más horas, no consumen tabaco y alcohol sólo en ocasiones especiales o en fiestas; en lo general se encuentran bien de salud, uno expresó “padecí epilepsia sólo de las piernas, tengo anemia y a veces depresión” (E:11); algunos no poseen buena visión y usan lentes, escuchan bien y no requieren ayuda.

Coatzacoalcos: por lo general hacen dos comidas al día y uno expresa que “a veces come” (E:1); comen en sus casas o en la escuela; no acostumbran hacer ejercicio diariamente porque no tienen casi tiempo pero que si les gustaría hacerlo; duermen 8 horas diarias ; no toman ni fuman y cuando lo hacen expresan que sólo por convivir; algunos padecen de gastritis y colitis y se encuentran actualmente en tratamiento, poseen buena visión no requieren de anteojos y escuchan bien.

Por lo que respecta a esta categoría se puede concluir, que como dice (Wilkins y Ouchi, 1983) “la cultura existe y se manifiesta independientemente de la

observación humana”; las diferencias entre ambos campus son básicamente: Xalapa el número de comidas diarias que realiza cada estudiante es mayor (3) Coatzacoalcos (2); Padecen más enfermedades y hacen menos ejercicio los de Coatzacoalcos..

Comunicación escrita y oral

Xalapa: Los estudiantes saben argumentar sus exposiciones y lo hacen estudiando y analizando el tema a exponer de una manera veraz, critican el trabajo de sus compañeros en caso de que tengan algún error o estén en desacuerdo para obtener más conocimientos y no quedarse con algún concepto erróneo y lo hacen haciendo preguntas, argumentando su posición, participan aportando ideas idóneas y ayudando en lo que sea más conveniente y les gusta trabajar en equipo; algunos dominan otro idioma como el inglés, lo aprendieron en el centro de idiomas; participan activamente en clases y así pueden despejar sus dudas otro expresa “ Me gusta argumentar preguntar etc. para no quedarme con dudas”(E:11); la comunicación con sus tutores para unos es buena, otros expresan que la comunicación con los tutores es mas o menos porque “ No los conocen bien, no han hablado mucho con él, y han tenido pocos encuentros “ (E:5); Porque no me he acercado a él, pues no he tenido problemas” (E:4); o el

entrevistado que expresa que “No hemos tenido casi la oportunidad de hablar” (E:2).

Coatzacoalcos: Los entrevistados expresan que sí saben argumentar lo que exponen en clase y se apoyan en la investigación; critican los trabajos de sus compañeros cuando consideran que están mal lo que están planteando o porque no se les entienden lo que exponen y no hay coherencia y lo hacen dando opiniones y preguntando al finalizar la exposición; les gusta trabajar en equipo participando dando comentarios discutiendo y observando; pocos dominan el inglés; participan activamente en clases porque les gusta comentar y aprender mas; la comunicación con sus maestros es buena y regular para algunos y los que dicen buena es porque les gusta llevarse bien, con sus tutores aunque tienen buena comunicación, no son requeridos para consulta o asesoría, con los funcionarios casi no tienen buena comunicación y se llevan bien con sus compañeros de clases.

El análisis de esta categoría permitió conocer las formas y habilidades que tienen los estudiantes para la comunicación oral y escrita, en ambos campus es muy parecida, no encontrándose diferencia significativa.

Motivación para aprender

Xalapa: Los estudiantes tienen confianza en su capacidad de aprender y lo dicen por la confianza en ellos mismos, consideran que lo que hacen les gusta y quieren aprender, encuentran un gran interés en lo que están estudiando “Al principio hay cosas que no me interesan pero luego encuentro cosas que me llaman la atención” (E:7); “me gusta estudiar para algún examen de contaduría porque si en algo no cuadra estoy ahí hasta que cuadre”(E:8); la mayoría no requiere del apoyo del tutor porque no la han necesitado y cuando la requieren acuden directamente a su maestro “Porque si no entiendo pregunto a mi maestro”(E:9); entregan sus tareas en tiempo por responsabilidad propia y les ayuda en su calificación y examen “ Me valen más y me apoyan en clase” (E:10); se encuentran realmente comprometidos con sus estudios y lo demuestran estudiando, desempañándose bien como estudiantes y esforzándose en sus tareas para alcanzar buenas calificaciones” Con mis calificaciones “aunque no son muy buenas nunca en mi vida he reprobado alguna materia”(E:6).

Coatzacoalcos: los entrevistados expresan que tienen confianza en su capacidad de aprender, tienen la capacidad de captar todo; les interesa lo que estudian y les gusta aunque casi no participan en clases y ello depende mucho de la EE de la que se trate ya que les da pena que lo que digan este mal; no requieren del apoyo de sus tutores para aprender expresan que no lo han necesitado y siempre los ven ocupados aunque si les gustaría reunirse con ellos por lo menos media hora en la semana; entregan sus tareas a tiempo por responsabilidad y por ser cumplidos y

lo hacen con tiempo y organización; se encuentran comprometidos con sus estudios y lo demuestran sacando buenas calificaciones.

Del análisis efectuado a esta categoría se encuentra que los estudiantes se encuentran motivados para el estudio y lo reflejan en el cumplimiento en tiempo de sus tareas y el estar comprometidos con el mismo, no requieren del apoyo de sus tutores y lo demuestran obteniendo buenas calificaciones, observándose que sus hábitos son muy parecidos

Calidad

Xalapa: los entrevistados consideran que las características de un alumno de calidad deben ser responsabilidad, honestidad, puntualidad y compromiso y gusto por lo que se lleva a cabo “pues debe tener en claro la posición en la que se encuentra, saber y tener muy presentes hacia donde queremos llegar y que vamos a realizar para lograrlo”(E:6); “debe preocuparse por estar siempre al nivel de excelencia de sus conocimientos, debe cumplir con tareas y trabajos, así como tener una buena forma de ser y actuar, ser un buen compañero y saber trabajar tanto en equipo como solo”(E:9); expresan que son estas características porque son las que más importan para desempeñarte durante la carrera y el trabajo, no conocen los indicadores con los que son evaluados por CACECA para obtener la acreditación, saben que su carrera está acreditada en calidad pero no saben por que organismo; y consideran que se debe al adecuado desempeño de los maestros y prestigio de la UV “al tiempo que esta lleva como carrera” (E:7);

consideran que se desempeñan bien como estudiantes porque expresan que cumplen con sus actividades y se esfuerzan para obtener buenas calificaciones, que lo notan en las calificaciones que obtienen, se consideran alumnos de calidad porque se sienten capaces de lograr lo que quieren y se esfuerzan para lograrlo, opinan que les falta más dedicación y que “cambien el MEIF” (E:3), consideran que si lograrán ser estudiantes de calidad estudiando y siendo más responsables “poniendo atención en las clases y aprendiendo más de manera autónoma,(E:5); consideran que si hay cultura de calidad en los alumnos y en los profesores pero no en los funcionarios lo observan en las actitudes asumidas por ellos.

Muchos alumnos no dimensionan la importancia de la calidad, aunque algunos si se esfuerzan y tienen el compromiso de lograr sus metas, no todos han sido educados de la misma ,consideran que sólo algunos profesores son de calidad; algunos si están interesados en brindar los conocimientos adecuados a sus alumnos, pero algunos lo hacen por el sueldo y no por el afán de enseñar “porque muchos profesores no tienen la calidad que deberían” (E:4); “muchos creo que solo vienen porque les pagan y no porque les guste y estén comprometidos con los alumnos”(E:8) consideran que los funcionarios si tienen cultura de calidad educativa por el desempeño demostrado en sus áreas otro actor expresa “casi no los trato y las secretarias son muy enojonas”(E:4); “son muy arrogantes y parece que les estuvieras pidiendo caridad cuando pides algo” (E:6); y le atribuyen a la poca inversión que se le da a la educación en nuestro país “creo que en general debemos cambiar de cultura y mentalidad”(E:3); “por falta de calidad en las personas que enseñan”(E:1); el hecho de que México no ocupa los primeros

lugares en calidad educativa, y para ello proponen mejorar las políticas educativas invirtiendo más en este ámbito iniciando por poner funcionarios más competentes en la Secretaría encargada de la Educación, “motivar mas a los alumnos con concursos, convocatorias debe de haber mas congresos, foros, etc, donde podamos adquirir mas conocimientos comprometiéndose a cambiar de actitud y finalmente consideran que si hay calidad educativa en su Facultad.

Coatzacoalcos: en opinión de los entrevistados opinan que las características de un alumno de calidad deben ser responsabilidad, honestidad, disciplina, capacidad “dominar los temas de la carrera”(E:2); porque consideran que “México necesita gente preparada para resolver los problemas”(E:3); no conocen los indicadores con los que son evaluados por parte de CACECA, pero expresan que su carrera está acreditada en calidad desde hace 30 años cuando no lo está, no saben por que organismo está acreditada, dicen desempeñarse bien como estudiantes porque, se consideran que son más o menos alumnos de calidad porque les falta mucho por aprender y más preparación, consideran que si lo lograrán con dedicación y esfuerzo “ir a clases particulares”(E:5);, consideran que no hay cultura de calidad en los estudiantes de esta carrera, consideran que si hay calidad en los profesores, porque hay maestros muy bien preparados, consideran que los funcionarios no tienen cultura de calidad educativa, por su actitud, consideran que México no ocupa uno de los primeros lugares en calidad educativa debido a “ que somos muy flojos”(E:3); y otro expresa “ a que no todos ponen de su parte, porque de que sirve que unos lo hagan y otros no”(E:5); y para ello proponen a que todas las escuelas del país lleven acabo un mismo programa

y se unifiquen para lograr tener un buen lugar en el ranking mundial, comprometiéndose a poner todo su esfuerzo, consideran que si hay calidad educativa en su facultad.

Del análisis a esta categoría se encontró que los entrevistados, no conocen los indicadores con los que son evaluados los programas de calidad, así como la falta de una cultura de calidad tanto en funcionarios como en docentes y ellos mismos

Finalmente, analizamos que si hablamos de los hábitos de estudio y la relación de estos con la calidad académica, no abordamos el caso concreto del estudiante, sino que este análisis se llevó también al ámbito de la universidad, consideramos que si el problema se reduce solo a los alumnos considerados en forma individual o colectiva algunos aspectos llegan a sobrepasar los límites de la escuela, como lo es el caso del aspecto socioeconómico y que desde luego influye de manera decisiva en el rendimiento escolar y en consecuencia en la calidad académica de éstos. Por ello también fue importante considerar los problemas de salud física y emocional de los estudiantes que no son sólo directamente imputables a la acción de la universidad y sí ejercen una gran influencia en el rendimiento escolar; al reconocer esto, la escuela incorpora a su concepto de conocimiento y aprendizaje la dimensión cultural y se aproxima a la esencia del fenómeno, de donde surge la necesidad de hacer frente a la deficiencia en los hábitos de estudio aquí encontrados y que en última instancia revelan la carencia de una metodología para el trabajo intelectual en donde el estudiante ha aprendido a trabajar en forma desarticulada y anárquica de la misma universidad, sin una cultura de calidad apropiada.

El aparato burocrático a partir de su coacción fomenta la sumisión y la dependencia tanto de profesores como de estudiantes; se tenga también claro, que es lo que se pretende con el Nuevo Modelo Educativo Integral y Flexible que hace que los estudiantes vivan en la universidad, no dando oportunidad a que realicen sus prácticas educativas por falta de tiempo y que los propios estudiantes están rechazando, ya que este debe estar relacionado con el proceso de enseñanza aprendizaje en su dimensión cultural y social y el modelo administrativo debe estar siempre sujeto al académico, no a la inversa, ya que éste representa la verdadera función social de la universidad.

B) ACADÉMICOS

Información general

Xalapa: los académicos tienen un grado máximo de maestría y su tipo de contratación es de tiempo completo, no cuentan con perfil PROMEP y las funciones que desempeñan actualmente es de Docentes, han disfrutado de año sabático y no participan en productividad. Sus padres son de oficio comerciante y cuentan con un nivel máximo de estudio de primaria.

Coatzacoalcos: los académicos tiene un grado máximo de maestría y su tipo de contratación es de tiempo completo, no cuentan con perfil PROMEP y las funciones que desempeñan son de Docencia e Investigación y no han disfrutado año sabático

Sus padres desempeñan actividades diversas y tiene un nivel máximo de estudios de Primaria

Por lo que se observa los docentes que laboran en la carrera que no se encuentra acreditada en calidad realizan investigación a diferencia de la que si lo está, es decir este comportamiento debiera ser inverso.

Hábitos cotidianos

Xalapa: les gusta leer y practicar algún deporte y por lo general lo hacen diariamente de una a tres horas diarias, sus lecturas son relacionadas al interés propio y periodístico para estar bien informados. Los libros que leen siempre terminan de leerlos, en el año leen de 3 a 5 libros como mínimo. Leen el periódico diariamente ya que les interesa estar bien informados de lo que acontece y se

enfocan principalmente a la política, economía y finanzas. No elaboran fichas bibliográficas y les gusta estudiar alejado de ruidos ya que así se concentran mejor y se sienten a gusto. Por lo general estudian en sus casas o en los centros de trabajo, no tienen una hora dedicada especialmente, es decir no planean sus actividades para estudiar pero por lo general lo hacen en las tardes y en las noches y cuentan con una mesa donde tenga suficiente espacio y una silla cómoda.

Coatzacoalcos: les gusta la lectura de todo tipo, escuchar música y caminar, lo hacen diariamente dedicándole 2 horas, no tiene ninguna lectura en especial pero les gusta incrementar sus conocimientos en el año leen 5 libros como mínimo.

Leen el periódico diariamente para estar enterado de las noticias y se enfocan a la economía y política. No elaboran fichas bibliográficas y les gusta estudiar alejado de ruidos ya que así tienen mayor concentración. Estudian en sus casas por comodidad ya que cuentan con una mesa con suficiente espacio y una silla cómoda y acojinada y por lo general estudian en las noches. Les gusta ver la TV principalmente las noticias y películas de 1 a 3 horas diarias; realizan actividades en su tiempo libre como deportes, escuchar música, leer y convivir con sus familias, ya que en la semana se dedican a trabajar.

En esta categoría, se puede observar que las prácticas de lectura son los periódicos, así como los noticieros, aunque al parecer eventualmente se interesan en ampliar sus conocimientos disciplinarios, ambos comportamientos son muy similares, no encontrándose diferencias significativas que puedan favorecer al acreditamiento de su programa académico.

Diversión y religión

Xalapa: practican caminata y atletismo diariamente, les gusta bailar de todo un poco y por lo general lo hacen en las fiestas, también cantan por gusto. Asisten a cultos religiosos por lo menos una vez por semana; son católicos al igual que su familia. Les gusta ver la TV principalmente los noticieros y documentales dos horas por lo menos; realizan actividades en su tiempo libre como leer y caminar.

Coatzacoalcos: no practican ningún deporte; a veces sólo caminar, les gusta bailar de todo y lo hacen en las fiestas y no les gusta cantar y no quisieran hacerlo. Asisten a cultos religiosos en algunas ocasiones; son católicos al igual que su familia. Las diferencias encontradas son: los deportes y asistencia constante a cultos religiosos por parte de los de Xalapa.

Esta categoría aunque es externa a la escuela, forma parte importante de sus prácticas culturales que determinan su comportamiento en el aula; no encontrándose diferencias significativas.

Higiene y salud

Xalapa: por lo general comen tres veces al día en sus casas, hacen ejercicio por gusto y duermen de 6 a 8 horas diarias aunque a muchos les gustaría dormir las ocho horas; consumen alcohol y tabaco pero no muy seguido. Se encuentran bien de salud, aunque algunos tienen diabetes e hipertensión y se encuentran en

tratamiento, no cuentan con IMSS pero acuden al servicio médico que les brinda la universidad. Escuchan bien.

Coatzacoalcos: ingieren tres comidas al día en sus casas, no hacen ejercicio por falta de tiempo aunque les gustaría hacerlo, duermen entre 6 y 8 horas diarias aunque les gustaría dormir entre 8 y 9. No consumen ni alcohol ni tabaco debido a que no les gusta. Se encuentran bien de salud, aunque algunos padecen de hipertensión, diabetes y colesterol y se encuentran en tratamiento, no cuentan con IMSS, pero acuden a médicos particulares. Algunos usan lentes y escuchan bien. En el análisis de esta categoría se observa que los docentes de ambos campus padecen las mismas enfermedades como son hipertensión y diabetes.

Búsqueda de Información

Xalapa: la fuente de información para trabajos y tareas son de Internet y bibliotecas, no consultan la biblioteca virtual aunque saben hacerlo y los que no si les gustaría saberlo, la mayoría conoce de 3 bibliotecas en adelante aunque asisten solo a la USBI por comodidad. Adquieren sus libros en diversas librerías y existen librerías especializadas en la región, saben elaborar fichas bibliográficas aunque no lo hacen y les gustaría hacerlas

Coatzacoalcos: la fuente de información para trabajos y tareas son de Internet y libros, si consultan la biblioteca virtual y saben como hacerlo, la mayoría conoce de 1 biblioteca en adelante y asisten a la USBI de Coatzacoalcos ya que trabajan en la UV y en ella encuentran lo que necesitan, adquieren sus libros en Porrúa o en

Sambors, ya que son las únicas que ofertan libros en la localidad y no existen librerías especializadas en la región, saben elaborar fichas bibliográficas aunque no lo hacen y les gustaría hacerlas.

Es decir comportamientos muy similares entre ambos campus.

Tradición y cultura

Xalapa: participan en fiestas tradicionales como la Navidad y fiestas de cumpleaños, cada año o cuando hay oportunidad; en su comunidad se celebran las tradicionales en las fechas ya conocidas y asisten a eventos culturales como el teatro y conciertos; su comida favorita es el pescado principalmente.

Coatzacoalcos: participan en fiestas tradicionales como lo son el día de muertos, fiestas patrias y navidad cada año y asisten a obras de teatro y al “mosaico de culturas” por las conferencias que se dan y que son gratuitas ya que no cuentan con recursos económicos; su comida favorita va desde el huevo en todas sus presentaciones, mariscos y mole.

Por parte de la universidad existe poca oferta cultural en el campus Coatzacoalcos, en cambio en el de Xalapa ofertan diversos eventos, como exposiciones artísticas, deportes, teatro, danza, funciones de cine, y musicales. En este sentido llama la atención el poco interés institucional por organizar eventos musicales, si consideramos que la música forma parte importante de la vida cotidiana de los estudiantes. En esta categoría si hay una marcada diferencia.

Práctica docente

Xalapa: la fecha de contratación e ingreso a la Universidad de la mayoría es del año de 1975 en adelante, han trabajado en el gobierno e instituciones educativas a parte de la UV y desarrollan actividades fuera de la misma dando asesorías empresariales y trabajando en despachos; su ambiente de trabajo no es muy bueno en la UV por ahora. Su disciplina es del área de contabilidad y administración y han realizado estudios de posgrado por vocación y por gusto en la Universidad Veracruzana por ser la mejor de la región. La mayoría no ha recibido reconocimiento académico; mantienen relación profesional con sus compañeros de posgrado intercambiando información y mantienen relación con sus compañeros de la universidad en lo didáctico. Tienen carga académica en diversas materias y por lo general 45 alumnos por grupo. Su programa se encuentra acreditado como de calidad aunque no saben a partir de cuando; sus hábitos en el aula son de enseñar de manera positiva y amena, han tomado diversos cursos de actualización sobre su disciplina entre los años 2005 y 2006 y no se los paga la institución; llegan puntual a sus clases, cuentan con dirección de correo electrónico dándole uso general y profesional; sus alumnos se comportan Bien “En al menos dos grupos vespertinos sin disciplina y sin valores”(E:8) y los apoya “Enseñándoles a aprender, dándoles herramientas , enseñando estrategias”(E:9); preparan sus clases con casos prácticos auxiliándose con el Pintarrón, computadoras y proyecciones; evalúan a sus alumnos con exámenes, trabajos y participación.

Coatzacoalcos: la fecha de contratación e ingreso a la Universidad de la mayoría es del año de 1975 en adelante, han trabajado fuera de la UV en universidades Públicas UNAM y particulares pero cambiaron a la misma por diversas razones siendo un cambio positivo para ellos, por ahora no desarrollan actividades fuera de la UV y solo uno trabaja de abogado postulante; el ambiente de trabajo en UV es bueno. Su disciplina es del área de contabilidad y administración y han realizado estudios de posgrado en Admón., Educación y Gestión de la Calidad por gusto en la Universidad Veracruzana por ser la más cercana y por el prestigio. La mayoría no ha recibido reconocimiento académico por su trayectoria; mantienen relación profesional con sus compañeros de posgrado en actividades de docencia y mantienen relación con sus compañeros de la universidad en lo académico. Tienen carga académica en diversas materias y tienen por lo general 40 alumnos en promedio por grupo. Su programa no se encuentra acreditado como de calidad ya que esta en proceso y trámite; sus hábitos en el aula son de puntualidad y enseñar de manera positiva y amena, no han tomado cursos sobre su disciplina, solo en la docencia en los periodos intersemestrales y no se los paga la institución; llegan puntual a sus clases, cuentan con dirección de correo electrónico dándole uso académico intercambiando información general; sus alumnos se comportan bien y los apoya motivándolos asesorándolos y aclarándoles dudas ; preparan sus clases con material de apoyo y ejercicios auxiliándose en el pizarrón, proyector y computadora ; evalúan a sus alumnos con Trabajos, tareas, exámenes, participación y exposición ya algunos académicos

coordinan programas de tutorías; academias por áreas de conocimiento e investigación.

Se observa que los académicos de Xalapa tienen otra actividad fuera de la institución lo que en cierta forma los obliga a actualizarse con sus propios recursos en cursos de su disciplina, lo que también les impide participar en trabajos de investigación en cambio los de Coatzacoahuila a excepción de uno, todos laboran únicamente para la UV y los cursos que les oferta la institución son de formación pedagógica, pero hacen investigación.

Cuerpo académico

Xalapa: la mayoría de los entrevistados no pertenece a ningún cuerpo académico ya que “no investigan nada”(E:5); y no saben lo que están investigando, no tienen trabajos que realicen en colectivo y no participan en ninguno de ellos; los que pertenecen a un cuerpo académico dicen que tienen reuniones periódicas, no han presentado proyectos para que participen los demás miembros porque no se ha dado la oportunidad, el tipo de apoyo que requerirían para la realización de sus actividades sustantivas serían en cuanto a Información Infraestructura y Tecnología. En la Universidad hay otros cuerpos académicos, en total tres: Contaduría, Sistemas y Admón.; no colaboran entre ellos y no se reúnen todos en algún momento.

Coatzacoalcos: la mayoría pertenecen a un cuerpo académico desde el año 2004 principalmente al de la Facultad de Contaduría y Administración y se encuentra en formación; en promedio hay 12 miembros y se sienten bien de pertenecer a él pero les falta un poco más de apoyo e información; no se reúnen todos en algún momento, pero tratan de hacerlo para analizar problemas; Investigan lo relacionado a procesos contables y hay trabajos que realizan en colectivo aunque no mencionan cuáles; se dividen el trabajo por habilidades y disciplinas, la mayoría no participa; se reúnen cada dos o tres semanas para transmitir información “pero a mí no me invitan a esas reuniones” expresa (E:4); a veces no llegan a un acuerdo pero tratan de solucionarlo dialogándolo; no presentan proyectos ya que lo hacen en las academias por diversos motivos; la respuesta ha sido buena en algunos casos; requieren apoyo en cuanto a Infraestructura y tecnología (computadora).

Como se observa en ambos campus existe anarquía organizacional al interior de los cuerpos académicos, provocando la baja producción en investigación.

El clima organizacional que prevalece en el campus Xalapa, no coadyuva a motivar a los docentes, como expresara (Freitez, 1999) “un ambiente organizacional adecuado en una organización escolar debe motivar a los docentes al logro de los objetivos deseados ... y por ende está dispuesto a colaborar responsablemente en los diversos aspectos relacionados con su labor”.

Calidad

Xalapa: la mayoría no conocen los indicadores de CACECA para evaluar los programas académicos como programas de calidad y no saben cual de ellos es el que tiene mayor relevancia en cuanto a la calidad educativa ya que “hace falta información”, algunos proponen que “La actitud es que la acreditación no refleja el estado de la facultad”(E:8); no conocen los principios de calidad en los que se basa la norma ISO 9001:2000 de evaluación de la calidad en educación y suponen que no se aplican ya que “Aquí en la facultad es una ficción”(E:9) y “ Porque hacen saber que van a evaluar y por eso todos se preparan con tiempo y todo salen bien”(E:4); no conocen la diferencia entre acreditación y certificación y no conocen a los organismos responsables de ello; no recuerdan la guía IWA 2; no han recibido cursos de capacitación sobre calidad educativa y la mayoría expresa que no hay cultura de calidad en los actores universitarios y lo observan: “En que todos están preocupados por mejorar”(E:6) ; expresan que no hay políticas de calidad en su facultad; la misión y la visión de la Facultad la mayoría de los entrevistados no saben desde cuando esta ni si ha sido actualizada y en que fecha; desde la perspectiva de muchos las características que debe poseer un docente de calidad son: “conocimientos, habilidades y actitudes de calidad”(E:3); “cumplir con los requerimientos de las actividades, conocimientos, habilidades, actitudes que marcan los programas”(E:5); “Preparación, capacitación y manejo de tecnología” (E:7) “Que la calidad empieza con la educación y termina con la educación ”(E:9) ; Expresan que sí se consideran docentes de calidad.

Coatzacoalcos: solo los maestros de Tiempo Completo conocen los indicadores de CACECA para evaluar los programas académicos como programas de calidad y los de asignatura no lo conocen; los más relevantes son los de evaluación, docencia, infraestructura e investigación y consideran que no son todos los indicadores que deben ser considerados ya que algunos consideran que faltan los relacionados con los valores, Índice de alumnos aprobados, opinión de los alumnos con el desempeño a los docentes, apoyo de la dirección, desempeño del personal administrativo e infraestructura y “sobre la Cafetería que por cierto todos los estudiantes se quejan de que el servicio es pésimo” pero no hacen propuestas de otros indicadores; los maestros por horas no conoce los principios de calidad en los que se basa la norma ISO 9001:2000 en educación pero los MTC dicen conocerlo solo los que poseen MGC, pero desafortunadamente no se aplican porque falta compromiso a nivel personal así como institucional; sólo los que dicen haber estudiado la Maestría en Gestión de la Calidad (MGC) saben la diferencia entre acreditación y certificación, igualmente la guía IWA 2 no la conocen ;los demás no lo saben, un entrevistado expresa que “ no he sido informado de estas dos acciones”(E:6); no conocen los organismos que son responsables de ello; no han recibido cursos de capacitación sobre calidad educativa sólo los maestros que cursaron la MGC; consideran que no hay cultura de calidad en los actores universitarios por el comportamiento en la irresponsabilidad y actitudes y en la falta de un líder; que no existen políticas de calidad en la facultad; saben que existe la misión y visión de su facultad pero no se la saben y no esta visible en la FCA, se observa en el formato de los avances

de programa que entregan periódicamente los docentes, tampoco saben desde cuando esta y tampoco si ha sido actualizada; es decir no ha sido socializada la cultura de calidad; ellos opinan que las características que debe poseer un docente de calidad es “Principalmente dominar su disciplina, contar con valores éticos y morales que le permitan desempeñarse con responsabilidad social, ser competente, comprender otros idiomas y conocer de música clásica, o en general saber de deportes, tener o contar con conocimientos generales y actuales y estar preocupados por su país”(E:7); “Compromiso, apertura, conocimientos, habilidades, actitudes, flexibilidad y enseñar con el ejemplo”(E:8); “actividades, puntualidad, seriedad, disciplina, motivación e interés, claridad de exposición, organización, y ritmo de trabajo, lectura de libros, materiales y medios didácticos, aplicación de conocimientos técnicos, aplicación de sistemas de evaluación que contribuyan al aprendizaje” (E:9); “Actualizarse en todos los ordenes y ser un ejemplo a seguir” (E:10); pero ellos se consideran docentes de calidad.

Si relacionamos los hábitos como elementos no materiales de la cultura (Beals y Hoijer, 1971) que ejercen los estudiantes y docentes en el desempeño de sus actividades con los parámetros establecidos por CACECA en sus variables de estudiantes y profesores, encontramos que los hábitos de estudio y de enseñanza no son valorados, incluidos o tomados en cuenta como factores importantes para el logro de una calidad académica. La cultura de calidad académica que se percibe son como dice (Schein, 1996) “formas dadas por hecho, compartidas y tácitas en que se percibe, piensa y reacciona ante los diversos conceptos”.

De las entrevistas se logró captar términos de la jerga juvenil que resultan importantes en el análisis cultural (disco, antro). Así también derivado de las observaciones, se consiguió distinguir las formas de apropiación y distribución colectiva del territorio universitario: lugares destinados a la propaganda cultural, comercial, de juego, o incluso para las relaciones amorosas entre estudiantes.

Se ha constatado que el personal docente asume una actitud pasiva ante las situaciones problemáticas que afectan la cultura de calidad académica al no interesarse en conocer los aspectos mínimos que requiere atención al análisis de dicho concepto.

La universidad como organización se desarrolla actualmente en las reglas establecidas por grupos autónomos académicos entretejiéndose en redes que imponen sus criterios de evaluación de la calidad, la universidad debe exigir el respeto a su autonomía para responder a la sociedad con justicia social.

Conclusiones

El estudio realizado en la Universidad Veracruzana ha permitido un acercamiento a la comprensión de la cultura de calidad relacionada con la acreditación de los programas académicos, lo que puede resultar de utilidad a las IES en reorientar sus esfuerzos para mejorar la calidad educativa que ofrecen a los estudiantes y para comprender los procesos similares que ocurren en las organizaciones públicas que se dedican a la educación.

En este estudio de caso los estudios organizacionales conforman una aproximación a la construcción del conocimiento, para estudiar a las organizaciones educativas, en este caso representan un marco para pensar la cultura en la vía de lo que ella significa para las personas o los grupos; no la cultura en general, sino la cultura de calidad académica como medio para posicionar a las instituciones de educación superior en un mejor lugar, mucho de lo que somos como personas está determinado culturalmente y entonces cuando haya una transformación cultural cambiaremos como individuos.

A partir de las reflexiones teóricas de diversos autores sobre la cultura de calidad y la acreditación de la calidad académica en las IES, y considerando que los hábitos de calidad ejercidos por los actores universitarios -estudiantes y docentes- son elementos fundamentales para el logro de un verdadero cambio institucional, tras haber definido y analizado y sintetizado los diferentes aspectos que caracterizan a la cultura de calidad académica desde la dimensión de los

hábitos por los actores universitarios mediante un análisis comparativo de los campus Xalapa y Coatzacoalcos se concluye lo siguiente:

a) Como hemos podido observar en los resultados, no hay diferencias significativas entre los hábitos que ejercen los estudiantes y los docentes de la Facultad de Contaduría campus Xalapa que se encuentra acreditada en calidad y la Facultad de Contaduría campus Coatzacoalcos que no lo está, tal como lo expresara un entrevistado “La actitud es que la acreditación no refleja el estado de la facultad” (E:8) lo cual lleva a ocupar a la Universidad Veracruzana el lugar No. 71 de 100 del ranking nacional.

b) No se encontró relación entre los hábitos de estudio y enseñanza que ejercen los estudiantes y docentes del campus Xalapa, con la acreditación de su programa académico; se encontró que los hábitos de calidad no son considerados o no tienen importancia en los parámetros utilizados para el otorgamiento de la acreditación, aunque se toma en cuenta el concepto de la calidad no existe proceso establecido para su medición y cuantificación como tal; los actores universitarios no conocen los parámetros con los que son evaluados por los organismos.

Ahora bien, frente al proceso de acreditación de los programas académicos por parte de los organismos evaluadores, nos encontramos frente a un proceso tendiente a la homogeneización, específicamente a un isomorfismo de tipo coercitivo dada las presiones de las políticas públicas educativas que se tienen para acreditar los programas académicos de calidad, buscando legitimidad como condición para poder acceder a los recursos económicos que requieran las

Facultades de Contaduría de la Universidad Veracruzana para la realización de sus actividades de enseñanza-aprendizaje.

No obstante, puesto que la calidad de la educación es de índole cultural, los significados que se le atribuyen a la calidad de la educación dependen de la perspectiva social desde la cual se hace, de los sujetos que la enuncian – estudiantes y docentes- y desde un lugar en donde se propone, lo que implica posicionamientos económicos, políticos, sociales y culturales frente a la educación, por lo que desde una perspectiva exclusivamente de la realidad social y cultural de los actores universitarios insertos en el mismo, sólo puede estudiarse y valorarse en función de ellos, como expresaron algunos docentes del programa acreditado en calidad “La actitud es que la acreditación no refleja el estado de la Facultad” y alguien más dice “Aquí la calidad es una ficción”

Así pues, en el contexto de la evaluación de la calidad académica actual, ésta se circunscribe al uso de mecanismos orientados a verificar la observancia de la normatividad a través del cumplimiento de requisitos, bajo nulos controles de calidad, es decir la calidad para ser medida tiene que tener un valor y estos no existen en este mecanismo, como lo podemos observar en la tabla de indicadores de CACECA; observándose también que dichos indicadores a su vez, no miden los dos aspectos relacionados pero diferenciales que son, la calidad institucional y la calidad académica como bien lo expresa (Villanueva, Ernesto. 2005)

Este trabajo se apoyó en los estudios organizacionales para analizar los hábitos cotidianos que ejercen los actores universitarios en el desempeño de sus actividades, específicamente en el análisis de la cultura por ser una herramienta

que da cuenta de las prácticas que asumen los estudiantes y docentes frente al proceso de enseñanza aprendizaje y por ser también el primer contexto en el cual una institución educativa vive y se desarrolla, siendo en este medio donde se descubren las aspiraciones y las necesidades más elementales de la comunidad universitaria, como expresan (Barba y Solís, 1997) la cultura hace referencia a las prácticas de la organización formal impuestas por la dirección para responder a los retos que impone la misma.

Sin embargo, los hábitos de estudio y de enseñanza no son considerados en los parámetros o estándares de medición de la calidad para el otorgamiento de la acreditación, observándose deficiencias en los estudiantes, como la falta sistemática de abordar los estudios, que les permita desarrollar un trabajo creativo con actitud crítica frente al mismo. De ahí que, según hemos podido observar, la acreditación en calidad que otorgan los organismos evaluadores y que ostenta la carrera de contaduría campus Xalapa no está reflejando, en términos de hábitos, la calidad educativa que posee.

Ello implica que no existe socialización de la cultura de calidad educativa entre los actores universitarios, como afirma (Edgar Schein, 1999) el arraigo de la cultura es un proceso docente, es decir que los miembros de la organización se enseñan, mutuamente los valores, creencias, y comportamientos preferidos en la organización.

Como lo expresara (Tierney. 1988), la cultura se refleja en lo que se está haciendo, como se realiza y quienes están involucrados en hacer por la cultura de calidad académica, en esta organización se encontró que hasta el momento

este conocimiento ha quedado circunscrito en los mandos medios, ya que los estudiantes y docentes no conocen lo que se está haciendo en la institución para lograrla por tanto no existe una cultura de calidad dominante que esté generalizada entre los actores universitarios.

Así también, con base a la propuesta de (Shein, 1985) la cual coincide con la de (Miskel, 1996) quienes establecen tres niveles, procesos o elementos jerárquicos de cultura (Ver figura 3) y específicamente a la propuesta por (Miskel, 1996) los actores universitarios –estudiantes y docentes- de los campus Xalapa y Coatzacoalcos se ubican en el primer nivel jerárquico cultural, es decir la cultura de calidad académica se encuentra en el menor grado de abstracción y profundidad.

Este trabajo contribuye a la comprensión de la cultura de calidad como una herramienta, es decir como un mecanismo para promover acciones administrativas a obtener efectividad (Smircich, 1983), esta efectividad es lo que en este caso se conoce como acreditación en calidad del programa académico y también; como un nuevo enfoque que nos permite primero comprender lo que ocurre en el entorno para después mejorar a la organización.

Desde los estudios organizacionales se observa a la acreditación como una regla institucional partiendo de la teoría de dependencia de recursos de (Pfeffer y Salancik, 1978), ya que la organización educativa posee una estructura de dominación que garantiza la obtención de recursos necesarios para cumplir con los objetivos que han sido acordados o impuestos a la organización.

Finalmente, al encontrarse que los hábitos cotidianos –como parte integrante de la cultura y calidad académica- que ejercen en sus actividades los actores universitarios de una dependencia de educación superior que se encuentra acreditada en calidad (Xalapa), son similares a los de los actores universitarios de otra DES (Coatzacoalcos) que no se encuentra acreditada en calidad, nos lleva a concluir que la acreditación en calidad de un programa académico que otorgan los organismos externos acreditadores, no determina la calidad académica que posee la DES.

Los resultados de este trabajo han generado algunas conclusiones. Sin embargo surgen al mismo tiempo una serie de cuestionamientos que pueden servir de puntos de partida para la realización de investigaciones organizacionales futuras. Como por ejemplo ¿la cultura de calidad académica y su relación con el proceso de enseñanza aprendizaje es similar a la de otras organizaciones educativas públicas de nivel superior?

Un estudio comparativo considerando las diferencias en los hábitos de otras IES podría enriquecer y permitir un mayor grado de generalización de los resultados encontrados en este trabajo. Si bien existe la posibilidad de encontrar similitudes entre los hábitos que ejercen los actores universitarios que caracterizan a la cultura de calidad en las organizaciones, también es posible encontrar que cada organización ha seguido procesos de reapropiación cultural diferentes; puesto que al paso del tiempo la cultura puede ser modificada y ajustada a la situación presente.

Sugerencias:

- Los hábitos que ejercen los actores universitarios –estudiantes y docentes- en el desempeño de sus actividades académicas, sean considerados como una variable más de evaluación dentro de los estándares de calidad utilizados por el organismo acreditador CACECA.
- Redefinir y difundir entre la comunidad académica la misión y visión institucional como parte del proceso de socialización de la cultura de calidad académica
- Reingeniería académica en el programa de tutorías ya que éstas no están siendo requeridas por los estudiantes en su trayectoria escolar y éstos no tienen comunicación con sus tutores.
- Definir o redefinir en su caso las políticas de calidad de las DES cuidando que se abarquen todos los elementos o niveles que integran la cultura de calidad.
- Incrementar institucionalmente en la sede Coatzacoalcos las ofertas culturales, ya que no existen eventos que formen parte del universo cultural de los jóvenes universitarios y evitar la pérdida paulatina de la cultura popular y tradicional frente a la modernidad.
- La Universidad Veracruzana como única institución educativa pública de nivel superior en el estado de Veracruz tiene la responsabilidad de formar profesionalmente a miles de jóvenes de nivel de licenciatura, pero a la vez

es también una institución cultural, por lo que debe estar comprometida en hacer de la *difusión y extensión de la cultura* una de las principales políticas de calidad académica universitaria.

Bibliografía

- Adler, P.S. (1975)**, *The transational experience: an alternative view of cultura Shock* en: Journal of Humanistic Psychology, Estados Unidos.
- Alvesson, M. (1993)**, *Cultural perspectives on organizations*, Cambrige Univertisty Cambrige University Press, Cambrige.
- Andrrews Hayes, P. y Baird, J. E. (2000)**, *Communication for Business and the Professions*, 7a. Ed., McGraw-Hill, Nueva Cork.
- Argudín Yolanda**. *Aprender a pensar leyendo bien*. Edit. Plaza y Valdez. Enero de 1995 rebeldes sin causa, los jipitecas, los punks y las bandas. México: Grijalbo Mondadori.
- Argyris, Chris (1975)**. *The Impact or the Form Organizacional upos the Individual* En Pugh, D.S. Organization Theory, Penguin Book, Londres.
- Barba Álvarez Antonio y Pedro C. Solís Pérez (1997)** *Cultura de las Organizaciones. Enfoques y Metáforas de los Estudios Organizacionales*, Vertiente Editorial México.
- Berger, P. y T. Luckman**, *The Social Construction of Reality*, Doubleday Anchor, Nueva York , 1967.
- Brake, Michael (1990)**. *Comparative Youth Culture*. The sociology of youth culture and youth subcultures in America, Britain and Canada. EUA: Routledge.
- Brislin, Richard (1986)** *Cross Cultural Encounters in Face- to face interactions*, Pergamon Press, New York, Estados Unidos.
- Bryman, Alan**, 1989, "*Quantity and quality in social research*", Unwin Hyman Ltd, London, United Kingdom, 198 p.
- Cantú, Delgado Humberto**. 2001, *Desarrollo de una cultura de calidad*. Mc Graw Hill. México
- Carney, T. F. (1972)** *Conten Análisis: A technique for systematic inference from communications*, London, Batsford.

- Cohen, M. D. , J. G. March y J. P. Olsen** “ A Garbage Can Model of Organizational Choice” *Administrative Science Quarterly*, 17 1-25, 1972.
- Crozier, Michael (1973).** *The Bureaucratic Phenomenon*, Chicago: University Of Chicago Press, The Stalled Society, trans Rupert Sawyer. New York: Viking Press.
- Cutz, G. (2003).** *Hábitos de Estudio y Tarea en Casa*. Ediciones de la Universidad de Illinois, U.S.A.
- Cyert, Richard M. Y James G. March (1963),** *A Behavioral Theory of the firm*, Prentice Hall, Englewood Cliffs, New Jersey
- Daft, Richard L., 1980,** “*The evolution of organizational analysis in ASQ : 1959-1979*”, *Administrative Science Quarterly*, 25(4): 623-636.
- D. Mariam.** *Técnicas de estudio*. Edit. Trillas. México, 2000
- DiMaggio P.J y Powel W.W** “The Iron Cage Revisited: Institutional Isomorphism and Colletive Rationality in Organiztional Fields”, *American Sociological Review*, 48, 1993, pp. 147-160.
- Griffin, Em (1997).** *A first look at Communication Theory*. EUA: McGraw-Hill.
- Gundermann, Hans K., 2001,** “*El método de los estudios de caso*”, p. 251-288, En: Tarrés, María L., 2001, “*Observar, escuchar y comprender: Sobre la tradición cualitativa en la investigación social*”, Porrúa, México, 409 p.
- Gutiérrez, Juan y Juan M. Delgado, 1995,** “*Teoría de la observación*”, en **Delgado, J. M. y Juan Gutiérrez, 1995,** “*Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales*”, pp. 141-173, Síntesis, Madrid, España.
- Guía Universitaria Reader's Digest.-** “*Las 100 Mejores Universidades de México*”2006.
- Hannerz, Ulf (1992).** *Cultural Complexity*. Studies in the social organization of meaning. EUA: Columbia University Press.

- Heydebrand, Wolf V.(1989)** *Nuevas Formas Organizacionales en Work and Ocucupations*, pp 356-377.
- Holsti, O. (1966)** *Content análisis for the Social Science and humanities*, Reading, Addison-Wesley
- Ibarra Colado, E. Y Luis Montaña H. (1986)** *Teoría de la Organización: Desarrollo Histórico, Debate actual y perspectivas*, en **Ibarra Colado E. y Luis Montaña H (comp.)** *Teoría de la Organización : Fundamentos y Controversias*. UAM-I .
- Maddox, H. (1980).** *Cómo Estudiar*. Barcelona: Oikos Tau, Ediciones, S.A.
- March, J. y J. Olsen** "The Uncertainty of the Past: Organizational Learning under Ambiguity" *European Journal of Political Research*, 3 1975
- Meyer, J. W. y B- Rowan**, "Institutionalized Organizations: Formal Structure as Myth and Ceremony" *American Journal of Sociology*, 1977.
- Montaña, Hirose, Luis (2001)** *La razón, el Afecto y la Palabra*. Reflexiones en torno al sujeto en la organización. Iztapalapa, No. 50 UAM-I pp. 191-212.
- Montaña Hirose Luis, (2001)** Los nuevos desafíos de la docencia
- Murphy, Bren O.; Harden, Jeffrey S. (1993).** *1960's counterculture and the legacy of American myth: A study of three films*. *Canadian Review of American Studies*. 23-2, pp. 57-79.
- Mundo Universitario (01/09/05)**, *Ranking Universidades ¡Con calidad de exportación!* (47 ed.), Zinio, México 2006.
- Núñez, Estrada Héctor R. (2002)** *Enfoque del nuevo institucionalismo en Políticas públicas en el nuevo sexenio*, UAM-I pp.169-189
- Observatorio Ciudadano de la Educación.** 1999. "La OCDE y las Universidades" (Comunicado núm. 32). La Jornada. México, mayo 19, 29.
- OCDE. 1994.** *Políticas Nacionales de la Ciencia y la Tecnología*. París: OCDE.

- OCDE. 1997.** *Examen de las Políticas Nacionales de Educación. México: Educación Superior.* París: OCDE.
- Pérez, I. (1985).** *Relación entre Hábitos de Estudio y Rendimiento Estudiantil.* Tesis de Maestría, no publicada. Universidad Simón Bolívar.
- Pansza Margarita .** *Hábitos y técnicas de estudio aprender es cosa fácil .* México, D.F. Edit. Gernikasa
- Ramírez M., José de J., 2000,** “*Teoría de la organización: metáforas y escuelas*”, p. 21-76. En : Arellano, David, Enrique Cabrero y Arturo del Castillo (Coords.), “*Reformando al gobierno. Una visión organizacional del cambio gubernamental*”, Centro de Investigación y Docencia Económicas y Miguel Ángel Porrúa, México, 429 p.
- Ruiz Olabuenaga, José I., 1999,** “*Metodología de la investigación cualitativa*”, Universidad de Deusto, Bilbao, España, pp. 11-44 y 165-214.
- Schul tz, M. 1992.** “*Postmodern pictures of cultura, internacional Studies of Management and Organizations*”, pp. 15-35 en Anabella Dávila y Nora H. Martínez, et al. (1999), *Culturas en organizaciones latinas, elementos, injerencia y evidencia en los procesos organizacionales*, ITESM y Siglo XXI, México.
- Scot t, W.R. (1987)** *Organizations: Racional Natural and Open Systems*, 2da. Ed. Prentice Hall, Englewood Cliffs.
- Secretaría de Educación Pública (SEP) Programa Nacional de Educación 2001-2006.** pp 183-184.

- Simon. H. A.** *Administrative Behavior*, 2da. Ed., Mcmillan, Nuev York, 1957a
- Stablein, Ralph, 1996**, "*Data in organization studies*", p. 509-525. En: Clegg, Stewart R., Cynthia Hardy y Walter R. Nord, 1996, "*Handbook of organization studies*", Sage Publications, London, great Britain, p.730.
- Stake, Robert E.**, 1995 , "*Investigación con estudio de casos*". Morata, Madrid, España, pp. 15-24.
- Schwartzman, Helen B.**, 1993, "*Ethnography in organizations*". Qualitative research methods, Volume 27, Sage Publications, Newbury Park, California, USA, 83 p.
- Schwartzman, Simón. 1999.** "*Prospects for Higher Education in Latin America*". International Higher Education. The Boston College Center for International Higher Education,núm. 17, fall, 9-10.
- Silverman, David**, 1995, "*Interpreting qualitative data. Methods for analysing talk, text and interaction*" SAGE publications, London, 224 p
- Smircich, Linda (1983)**, "*Concepts of Culture Organizational Analysis*", en *Administrative Science Quaterly*, Vol. 28 No. 3 Págs. 339-358. En **Barba, Álvarez y Pedro Solís Pérez (1997)**, *Cultura en las organizaciones: enfoques y metáforas de los estudios organizacionales*, Vertiente, México.
- Schugurensky, Daniel.** 1998. "*La Reestructuración de la Educación Superior en la Era de la Globalización. ¿Hacia un Modelo Heterónimo?*". En Alcántara, Armando, Ricardo Pozas y Carlos A. Torres (coordinadores). Educación, Democracia y Desarrollo en el Fin de Siglo México: Siglo XXI Editores, 118-149.
- Taylor, S.J., y R. Bogdan**, 1996, "*Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*", Paidós, Barcelona, España, 343 p.

The World Bank and UNESCO (*The Task Force on Higher Education and Society*). 2000. *Higher Education in Developing Countries. Peril and Promise*. Washington, D. C. The World Bank

Thompson, George (1989). *El lenguaje y el pensamiento. Introducción al estudio de la Comunicación*. Roberto Peredo, compilador. México: Ediciones de Comunicación, S.A. de C.V.

UNESCO (1998) *La Educación Superior en el Siglo XXI: Visión y Acción*,

Vela Peón, Fortino, 2001, “*El acto metodológico básico de la investigación social: la entrevista cualitativa*”, p. 63-95. En: Tarrés, María L., 2001, “*Observar, escuchar y comprender: Sobre la tradición cualitativa en la investigación social*”, Porrúa, México, 409 p.

Webometrics (2007), *Top Central America & Caribe*, InternetLab.

Yin, Robert K., 1994, “*Case study research: Design and methods*”. SAGE Publications, Thousand Oaks, California, USA, 171 p.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

A

ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL: Conjunto de actividades de apoyo a las funciones sustantivas y al cumplimiento de los fines de una institución.

ALUMNO: Persona admitida en cualquier nivel o modalidad por una institución educativa para recibir formación académica o profesional.

AÑO SABÁTICO: Derecho del personal académico para suspender labores habituales por un periodo determinado, con percepción de sus emolumentos y prestaciones, de acuerdo con las disposiciones de cada institución.

ÁREA DE ESTUDIOS: Agrupamiento de carreras y/o especialidades de una institución, en consideración a la afinidad de los respectivos objetos de conocimiento.

ASESORÍA: Servicio especializado de colaboración, auxilio u orientación a actividades académicas o administrativas.

ASIGNACIÓN PRESUPUESTAL: Total de recursos financieros otorgados a una institución educativa para el cumplimiento de sus programas y proyectos en un ejercicio fiscal.

ASIGNATURA: Unidad básica de un plan de estudios, consistente en un conjunto de temas de una disciplina o de un área de especialización. Suele corresponderle un valor determinado en créditos.

AULA: Lugar físico de una institución educativa donde se imparten asignaturas y se realizan otras labores teóricas o prácticas, que forman parte del proceso de enseñanza-aprendizaje.

AUTOFINANCIAMIENTO: Generación de recursos a cargo de la propia institución educativa, para apoyar y soportar total o parcialmente su presupuesto.

AUTONOMÍA UNIVERSITARIA: Condición jurídica que el Estado otorga a través del Poder Legislativo a instituciones educativas públicas, para que éstas elijan sus autoridades, administren su patrimonio, establezcan planes y programas de estudio, expidan títulos y grados, determinen sus propios ordenamientos y fijen los términos de ingreso, promoción y permanencia de su personal académico. En lo

laboral, se norman por lo establecido en el Apartado A del artículo 123 de la Constitución.

C

CALENDARIO ESCOLAR: Programación de actividades académico-administrativas relacionadas con la enseñanza, establecidas por una institución y en la que se indican, entre otras, fechas de inicio, conclusión, periodos de vacaciones y días festivos.

CALIFICACIÓN: Valor asignado por un examinador, de acuerdo con una escala establecida, al conjunto de conocimientos y/o habilidades que demuestra poseer al sujeto por calificar.

CAPACITACIÓN: Conjunto de actividades orientadas al aprendizaje básico, actualización y perfeccionamiento de conocimientos y habilidades de los trabajadores técnicos y administrativos para un mejor desempeño de sus labores.

CARRERA: Conjunto de estudios y actividades que debe cursar y realizar un estudiante para obtener un título profesional.

CÁTEDRA: Asignatura.

CATEDRÁTICO: Docente que imparte una cátedra, materia o asignatura.

CATEGORÍA: Clasificación del personal académico o administrativo según indicadores cuantitativos y cualitativos que toman en cuenta responsabilidades, grado de preparación, antigüedad en el puesto, número de horas de servicios, etcétera.

CLASE: Conjunto de alumnos que reciben enseñanza de un mismo grado o de una misma asignatura. También, lección que da el maestro a sus discípulos cada día.

COHORTE: Grupo de personas que inician sus estudios al mismo tiempo.

CONSEJO: Cuerpo colegiado de gobierno o de consulta de una institución educativa, de una facultad, escuela o departamento.

CONTENIDO CURRICULAR: Conjunto de asignaturas y actividades integrantes en un plan de estudios.

CONVALIDACIÓN DE ESTUDIOS: Acto jurídico mediante el cual el gobierno federal o estatal, instituciones de educación superior autorizadas por la Ley, otorgan validez a los estudios realizados en el extranjero.

CRÉDITO: Valor numérico otorgado a un curso, materia o asignatura, dentro de un total de puntos fijado a un plan o programa de estudios, en relación con el trabajo que se debe realizar en un ciclo escolar (año, semestre, trimestre, etcétera).

CUPO: Cantidad de alumnos que una institución puede aceptar, de acuerdo con su capacidad instalada.

CURRÍCULO: Conjunto de conocimientos, actividades, experiencias, métodos de enseñanza y otros elementos y medios, empleados para alcanzar los objetivos de la acción educativa en un campo determinado.

CURSO: Unidad de enseñanza-aprendizaje en la que se ofrece un conjunto programado de conocimientos teóricos y/o prácticos, mediante metodologías, apoyos didácticos y procedimientos de evaluación específicos.

CURSOS DE ESPECIALIZACIÓN: Unidades de enseñanza-aprendizaje que se ofrecen en los estudios de posgrado, cuyo fin es ampliar y profundizar en determinados conocimientos adquiridos en los estudios de licenciatura.

CURSOS ORDINARIOS: Unidades de enseñanza-aprendizaje que integran el programa de un ciclo escolar.

D

DEMANDA ATENDIDA: Población cuya solicitud de inscripción es aceptada en una institución educativa.

DEMANDA DE PROFESIONALES: Número de egresados de educación superior requeridos por el mercado de trabajo.

DEMANDA EDUCATIVA: Población que requiere servicios educativos en un momento determinado.

DEPARTAMENTO: En lo académico, estructura institucional que integra disciplinas afines.

DIDÁCTICA: Disciplina que se ocupa de los principios y doctrinas en las que deben apoyarse los procesos de enseñanza-aprendizaje para su correcto desarrollo.

DIFUSIÓN DE LA CULTURA Y EXTENSIÓN DE LOS SERVICIOS: Función sustantiva de las instituciones de educación superior que tiene como finalidad hacer participar de los beneficios de la educación y la cultura a todos los sectores de la sociedad, para lograr su integración y superación.

DISCIPLINAS: Conjunto organizado y sistematizado de conocimientos afines.

DOCENCIA: Función sustantiva de las instituciones de educación superior en la que se transmiten conocimientos, se desarrollan actitudes, se establecen hábitos; se forma, instruye y capacita a los alumnos y se evalúan resultados.

DOCENTE: Académico cuya función es el ejercicio de la docencia o conducción del proceso de enseñanza-aprendizaje.

DOCTORADO: Grado que implica estudios cuyo antecedente por lo regular es la maestría, y representa el más alto rango de preparación profesional y académico en el sistema educativo nacional.

E

EDUCACIÓN: Medio fundamental y proceso permanente para la adquisición, transmisión y acrecentamiento de los conocimientos y la cultura, que contribuye al desarrollo del individuo y la sociedad.

EDUCACIÓN CONTINUA: Enseñanza destinada a profesionistas para actualizar conocimientos relacionados con el ejercicio de su profesión.

EDUCACIÓN FORMAL: proceso educativo sistemático de modalidad escolar o extra escolar en el que participan alumnos matriculados con acreditación y certificación de estudios.

EDUCACIÓN PROFESIONAL: Nivel superior del sistema educativo dedicado a la formación y transmisión de conocimientos al individuo. Para el ejercicio de una profesión.

EDUCACIÓN SUPERIOR: Nivel posterior al bachillerato o equivalente, que comprende la licenciatura y los estudios de posgrado.

EFICACIA: Capacidad para alcanzar satisfactoriamente los objetivos programados.

EFICIENCIA: Uso y aprovechamiento óptimo de los recursos en función de los resultados obtenidos.

EFICIENCIA TERMINAL: Relación existente entre el número de egresados de una institución con el número de estudiantes que ingresaron en la misma cohorte o generación.

EGRESADO: Persona que aprueba o acredita todas las asignaturas y actividades que conforman un plan de estudios.

ENSEÑANZA-APRENDIZAJE: Conjunto de acciones didácticas orientadas a la adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes para la formación académica de los alumnos.

EQUIVALENCIA DE ESTUDIOS: Declaración que la federación, los estados o los organismos descentralizados facultados para ello, otorgan por tipos educativos, por grados escolares o por materia, a estudios realizados dentro del sistema educativo nacional para continuarlos en una institución diferente de la inicial.

ESCOLARIDAD: Nivel o grado de estudios alcanzado por una persona o cuantificado en un grupo, colectividad o nación.

ESPECIALIZACIÓN: Estudios posteriores a los de licenciatura que prepara a los alumnos para el ejercicio en un campo específico del quehacer profesional sin constituir un grado académico.

ESTATUTO: Normatividad de carácter general o relativa a actividades específicas, que rige el funcionamiento de una institución.

ESTRUCTURA ACADÉMICA: Conjunto de dependencias en la organización de una institución educativa, inherente a las funciones de docencia e investigación.

EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE: Calificación en el proceso de aprendizaje de un alumno.

EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR: Análisis cuantitativo y cualitativo a nivel institucional, estatal, regional o nacional, para identificar la eficacia y eficiencia de este tipo educativo en su caso generar medidas correctivas.

F

FACULTAD: Organización académico-administrativa de una institución, para ofrecer estudios superiores en una o varias carreras y en algunos casos los de posgrado. Se suele designar también con ese nombre al cuerpo docente.

FINANCIAMIENTO: Recursos económicos para la operación institucional y el cumplimiento de sus programas o proyectos específicos.

FORMACIÓN PROFESIONAL: Proceso educativo destinado a preparar a los estudiantes para el ejercicio de una profesión.

FUNCIONES ADJETIVAS: Actividades administrativas, normativas y de planeación que sirven de apoyo a las funciones sustantivas de las instituciones de educación superior.

FUNCIONES SUSTANTIVAS: Actividades de docencia, investigación y difusión de la cultura y extensión de los servicios de las instituciones de educación superior.

G

GENERACIÓN: S. Cohorte.

GRADO ACADÉMICO: Reconocimiento otorgado por una institución de educación superior a quienes han cumplido satisfactoriamente los requisitos académicos establecidos.

I

INVESTIGACIÓN: Proceso racional sustentado en métodos rigurosos orientado a la obtención de nuevos conocimientos o la comprobación o demostración de los ya existentes. Función sustantiva de la educación superior.

INVESTIGACIÓN BÁSICA: Trabajo orientado a generar conocimiento teórico sin que necesariamente se proponga un objetivo práctico.

INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA: Actividad sistemática y creadora que genera nuevos conocimientos teóricos o prácticos en los diversos campos del saber.

INVESTIGACIÓN HUMANÍSTICA: Actividad consistente en aumentar o mejorar los conocimientos acerca de hombre, de la cultura y de la sociedad, incluyendo la utilización de estos conocimientos con el fin de aplicarlos a la solución de problemas sociales.

L

LEY ORGÁNICA: En las instituciones de educación superior es el ordenamiento legal emitido por el Congreso de la Unión o de los Estados para crearlas o reestructurarlas y establecer sus fines, funciones, personalidad jurídica, organización, derechos y obligaciones.

LICENCIATURA: Primer grado académico de la educación superior, cuyo antecedente obligatorio es el bachillerato o equivalente, y que capacita para el ejercicio de una profesión.

M

MAESTRÍA: Grado académico cuyo antecedente es la licenciatura y tiene como objetivo ampliar los conocimientos en un campo disciplinario.

MARCO NORMATIVO: Conjunto de Leyes, Decretos, Reglamentos, Acuerdos, Directrices, Lineamientos, Principios, Políticas, etc., de carácter obligatorio indicativo.

MERCADO DE TRABAJO PROFESIONAL: Oferta y demanda de profesionistas que se dan en un momento y lugar determinado.

MÉTODO: Procedimientos sistemático, fundado en principios explícitos orientado a alcanzar objetivos determinados.

MODALIDAD ESCOLAR: Proceso educativo formal que se desarrolla en instalaciones dedicadas a este propósito con planes, programas y metodologías sujetas a un calendario y horarios establecidos.

O

OFERTA EDUCATIVA: Capacidad institucional o del sistema educativo para atender alumnos de acuerdo con su personal académico y administrativo, planta física y recursos materiales.

ÓRGANOS DE GOBIERNO: Cuerpos colegiados con facultad de decisión, de acuerdo con las funciones establecidas por las normas y reglamentos de una institución educativa.

ORIENTACIÓN EDUCATIVA: Conjunto de acciones para apoyar al estudiante a la elección de opciones educativas o laborales.

P

PERFIL DEL EGRESADO: Modelo elaborado por una institución educativa en el que se establecen las características académicas y profesionales de quienes concluyen sus estudios.

PERSONAL ACADÉMICO: Docente o investigador que realiza estas funciones y las de difusión de la cultura y extensión de los servicios.

PERSONAL ACADÉMICO-ADMINISTRATIVO: El que realiza una o mas de las tareas de planeación, dirección, control y evaluación de los académicos.

PERSONAL DIRECTIVO: Funcionarios selectos o designados para desempeñar cargos o funciones de organización o gobierno en una institución o sus dependencias, sea en el área académica o administrativa.

PLANES DE ESTUDIO: Conjunto estructurado de asignaturas, practicas y actividades de enseñanza-aprendizaje.

PLANTA FÍSICA: Conjunto de inmuebles que posee una institución, destinado al cumplimiento de sus labores académicas, administrativas y culturales.

POBLACIÓN ESCOLAR: S. Matrícula

POSGRADO: Programas académicos de nivel superior (especialización, maestría y doctorado) que tienen como antecedente necesario la licenciatura.

PRESUPUESTO: Estimación o previsión de los ingresos y egresos que serán necesarios para el desarrollo de las funciones de una institución de educación superior en un periodo determinado.

PROGRAMA: Conjunto de acciones, interrelaciones y recursos orientados al logro de objetivos y metas.

R

RECONOCIMIENTO DE VALIDEZ DE ESTUDIOS: Aprobación de la federación, los estados o los organismos autorizados para ello, a los estudios impartidos por instituciones particulares. Se otorga por el plantel, extensión, dependencia o plan de estudios.

S

SERVICIO SOCIAL: Conjunto de actividades profesionales no escolarizadas, que unitariamente forman parte del plan de estudios con finalidades de aprendizaje y servicio.

SISTEMA EDUCATIVO NACIONAL: Conjunto de servicios educativos que imparten el estado, sus organismos descentralizados y los particulares con autorización o reconocimiento de validez oficial de estudios. Comprende los tipos elemental, medio y superior, en sus modalidades escolar y extraescolar.

SUBSIDIOS: Asignaciones que otorga el gobierno federal o estatal a las instituciones educativas para el cumplimiento de sus fines.

T

TITULADO: Persona que ha cubierto el plan de estudios y cumplido con los requisitos establecidos por una institución educativa, para obtener el título correspondiente.

TITULO PROFESIONAL: Documento expedido por las instituciones de educación superior a quien ha acreditado un plan de estudios y cubierto los requisitos establecido para su obtención.

ANEXO 2

PROGRAMAS ACREDITADOS EN CALIDAD EN EL ESTADO DE VERACRUZ

Universidad Veracruzana, Zona Nogales (Facultad de Contaduría y Administración)

Licenciatura en Administración de Empresas

Universidad Veracruzana, Zona Nogales (Facultad de Contaduría y Administración)

Licenciatura en Contaduría

Universidad Veracruzana, Zona Nogales (Facultad de Contaduría y Administración)

Licenciatura en Sistemas Computacionales Administrativos

Universidad Veracruzana, Zona Veracruz (Facultad de Administración de Empresas
Turísticas y Sistemas Computacionales Administrativos)

Licenciatura en Administración de Empresas Turísticas

Universidad Veracruzana, Zona Veracruz (Facultad de Administración de Empresas
Turísticas y Sistemas Computacionales Administrativos)

Licenciatura en Sistemas Computacionales Administrativos

Universidad Veracruzana, Zona Veracruz (Facultad de Contaduría)

Licenciatura en Contaduría

Universidad Veracruzana, Zona Veracruz (Facultad de Administración de Empresas
Turísticas y Sistemas Computacionales

Licenciatura en Administración de Empresas

Universidad Veracruzana, Zona Xalapa (Facultad de Contaduría y Administración)
Veracruz

Licenciatura en Administración de Empresas

Universidad Veracruzana, Zona Xalapa (Facultad de Contaduría y Administración)
Veracruz

Licenciatura en Sistemas Computacionales Administrativos

Universidad Veracruzana, Zona Xalapa (Facultad de Contaduría y Administración)
Veracruz

Licenciatura en Contaduría

Universidad del Valle de Orizaba

Licenciatura en Contaduría Pública

Universidad del Valle de Orizaba

Licenciatura en Administración

Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica "Poza Rica"

Contabilidad Financiera y Fiscal

Universidad Cristóbal Colón

Administración

Contaduría Pública

ANEXO 3

Los eventos más importantes relacionados con la Convergencia Europea son:

- 1998: Declaración de La Sorbona (4 Estados)
- 1999: Declaración de Bolonia (31 Estados)
- 2001: Salamanca-Göteborg
- 2002: Consejo Europeo de Barcelona
Parlamento Europeo
- 2003: Graz Berlín (48 Estados)

Declaración de La Sorbona (París, Francia 1998)

Declaración conjunta para la armonización del diseño del Sistema de Educación Superior Europeo (a cargo de los cuatros ministros representantes de Francia, Alemania, Italia y el Reino Unido)

La Sorbona, París, 25 de Mayo de 1998

Recientemente, el proceso europeo ha dado pasos de extremada importancia. A pesar de la relevancia que ello tiene, no deberíamos olvidar que al hablar de Europa no sólo deberíamos referirnos al euro, los bancos y la economía, sino que también debemos pensar en una Europa de conocimientos. Es deber nuestro el consolidar y desarrollar las dimensiones intelectuales, culturales, sociales y técnicas de nuestro continente. Éstas han sido modeladas, en gran medida, por las universidades, quienes todavía desempeñan un papel imprescindible en su desarrollo.

Las universidades se originaron en Europa hace unos tres cuartos de milenio. Nuestros cuatro países poseen algunas de las más antiguas, las cuales celebran actualmente importantes aniversarios, como es hoy el caso de la Universidad de París. En aquellos tiempos, los estudiantes y los académicos solían circular libremente y difundían con rapidez sus conocimientos por todo el continente. En la actualidad, gran número de nuestros estudiantes todavía se gradúa sin haber tenido la oportunidad de realizar un periodo de estudios al otro lado de las fronteras nacionales.

Se aproxima un tiempo de cambios para las condiciones educativas y laborales, una diversificación del curso de las carreras profesionales, en el que la educación y la formación continua devienen una obligación evidente. Debemos a nuestros estudiantes y a la sociedad en su conjunto un sistema de educación superior que les ofrezca las mejores oportunidades para buscar y encontrar su propio ámbito de excelencia.

Un área europea abierta a la educación superior trae consigo una gran riqueza de proyectos positivos, siempre respetando nuestra diversidad, pero requiere, por otra parte, el esfuerzo continuo que permita acabar con las fronteras y desarrollar un marco de enseñanza y aprendizaje. Se espera que, de ahora en adelante, éste

favorezca una movilidad y una cooperación más estrechas.

El reconocimiento internacional y el atractivo potencial de nuestros sistemas residen en las facilidades de comprensión que éstos ofrecen en lo concerniente tanto a sus aspectos internos como externos. Parece estar emergiendo un sistema compuesto de dos ciclos, universitario y de posgrado, que servirá de piedra angular a la hora de establecer las comparaciones y equivalencias a escala internacional.

Gran parte de la originalidad y flexibilidad de este sistema se conseguirá mediante el sistema de créditos, como en el sistema ECTS, (Sistema Europeo de Transferencia de Créditos) y semestres. Esto permitirá la convalidación de los créditos obtenidos para aquellos que elijan una educación inicial o continua en alguna de las universidades europeas y, asimismo, tengan intención de obtener una titulación. De hecho, los estudiantes deberían ser capaces de acceder al mundo académico en cualquier momento de su vida profesional y desde diversos campos.

Se debería facilitar a los universitarios el acceso a gran variedad de programas, a oportunidades para llevar a cabo estudios multidisciplinarios, al perfeccionamiento de idiomas y a la habilidad para utilizar las nuevas tecnologías informativas.

Es importante el reconocimiento internacional de la titulación de primer ciclo como un nivel de cualificación apropiado para el éxito de esta iniciativa, en la que deseamos ofrecer una visión clara de todos nuestros esquemas de educación superior.

En el ciclo de posgrado cabría la elección entre una titulación de master de corta duración y una titulación de doctorado más extensa, con la posibilidad de cambiar entre uno y otro. En ambas titulaciones de posgrado, se pondría el énfasis apropiado tanto en la investigación como en el trabajo autónomo.

Tanto en el nivel universitario como en el de posgrado, se animaría a los estudiantes a pasar un semestre, como mínimo, en universidades ubicadas fuera de sus países.

A su vez, habría más personal docente y dedicado a la investigación realizando sus actividades profesionales en otros países europeos diferentes a los de origen. El apoyo creciente a la Unión Europea, en lo que a la movilidad de estudiantes y profesores concierne, debería aprovecharse al máximo.

Muchos países, no sólo europeos, han tomado plena conciencia de la necesidad de fomentar dicha evolución. Las conferencias de rectores europeos, presidentes universitarios, y grupos de expertos y académicos de nuestros respectivos países se han embarcado en la tarea de análisis de estos objetivos.

El año pasado, en Lisboa, se acordó una convención que reconoce las cualificaciones obtenidas en educación superior en Europa dentro del campo académico. La convención estableció una serie de requisitos básicos y reconoció a cada país el derecho a tomar parte en un proyecto todavía más constructivo. Apoyándonos en estas conclusiones, podemos llevar a cabo una mejora y llegar más lejos. Actualmente ya existen más puntos en común para el reconocimiento mutuo de las titulaciones de educación superior en cuanto a propósitos profesionales a través de las respectivas directrices de la Unión Europea.

Nuestros gobiernos, sin embargo, todavía tienen que desempeñar un papel significativo mediante la promoción de medios que permitan la convalidación de los conocimientos adquiridos y el mejor reconocimiento de las respectivas titulaciones. Esperamos que todo esto promueva más acuerdos interuniversitarios. La armonización progresiva del marco general de nuestras titulaciones y ciclos puede lograrse a través de la consolidación de la experiencia ya existente, las titulaciones conjuntas, las iniciativas piloto y los diálogos en los que nos involucremos todos.

Por la presente, ofrecemos nuestro compromiso para la promoción de un marco común de referencia, dedicado a mejorar el reconocimiento externo y facilitar tanto la movilidad estudiantil como las oportunidades de empleo. El aniversario de la Universidad de París, hoy aquí en La Sorbona, nos ofrece una oportunidad solemne

de participar en una iniciativa de creación de una zona Europea dedicada a la Educación Superior, donde las identidades nacionales y los intereses comunes puedan relacionarse y reforzarse para el beneficio de Europa, de sus estudiantes y en general de sus ciudadanos. Nos dirigimos a otros estados miembros de la Unión Europea y a otros países europeos para que se unan a nosotros en esta iniciativa, así como a todas las universidades europeas para que se consolide la presencia de Europa en el mundo a través de la educación continua y actualizada que se ofrece a sus ciudadanos.

<p>Caspar Claude Allègre</p> <p>Ministro de Investigación Educativa Nacional y Tecnología (Francia)</p>	<p>Tessa Blackstone</p> <p>Ministra de Educación Superior (Reino Unido)</p>
<p>Luigi Berlinger</p> <p>Ministro de Educación Pública, Universidad e Investigación (Italia)</p>	<p>Jürgen Rüttgers</p> <p>Ministro de Educación, Ciencias, Investigación y Tecnología (Alemania)</p>

Anexo 4

PROCESO DE EVALUACIÓN ACADÉMICA

A. Criterios rectores del proceso de evaluación académica.

Para participar en el proceso deben tenerse en cuenta los siguientes criterios:

- a) La acreditación de los programas de Contaduría y Administración es voluntaria. Más afiliadas solicitarán su acreditación si este proceso les proporciona una retroalimentación que les permita superarse continuamente.
- b) El proceso de acreditación fortalece por la diversidad en su formación, experiencias, habilidades y actividades de los participantes para lo cual se recomienda que se haga el trabajo en equipo.
- c) Las personas involucradas en este proceso deben tener en mente que CACECA existe para servir a sus afiliadas y proporcionarles toda la ayuda necesaria para que sus programas académicos sean de calidad y establezcan su proceso de mejora continua, no tienen intereses creados, esta actividad es independiente de sus otras labores.

- d) Los integrantes del proceso lo llevan a cabo con base en un entendimiento profundo de la institución, su misión, objetivo y logros.
- e) Es importante marcar la diferencia entre lo esencial para la acreditación y lo recomendable. Si no se cumple con alguno de los estándares o con varios de ellos debe considerarse que hay varios métodos para su realización.
- f) Las solicitudes para información adicional deben ser claras y específicas. La institución puede proporcionar información importante sobre algún asunto en especial, tanto en el informe de autoevaluación como en las respuestas a la carta de observaciones, previa a la visita de campo y al informe final de la coordinación. Si algo parece inapropiado o en conflicto con los estándares de calidad, debe comentarse abiertamente con el director de la institución.
- g) El comité evaluador debe aplicar el mismo criterio de exigencia tanto en la evaluación inicial como en la de refrendo.

B. Determinación de los hechos que fundamentan el diagnóstico

El comité evaluador debe conocer a fondo el informe de autoevaluación para determinar los hechos, entendidos éstos como acciones comprobadas con evidencias.

La coordinación debe determinar antes de la visita de campo la documentación e información necesarias para su revisión y verificar la congruencia de las estrategias de la institución con su misión.

Una vez que la institución recibe la carta de observaciones y sugerencias, la coordinación se debe poner en contacto con ellos para su discusión. En ese momento se debe precisar que la información adicional requerida debe ser enviada antes de la visita de campo. De existir todavía requerimientos, éstos deberán estar disponibles al momento de la visita.

Un aspecto importante de la visita es la verificación de lo asentado en el informe de auto evaluación, con el fin de asegurar que dicho informe se base en la correcta interpretación de los estándares de calidad por parte de la institución.

La coordinación debe estructurar el programa de actividades de la visita y asignar funciones a cada uno de los evaluadores. De manera que exista un equilibrio entre la recolección y verificación de datos, análisis y síntesis de la información.

C. Conocimiento de la institución

La visita de campo permite profundizar el conocimiento de la institución, el marco de referencia y la perspectiva, para formular el dictamen de acreditación. Las juntas, entrevistas e información recabada permiten a la coordinación emitir un juicio de los procedimientos que se aplican para llevar a cabo los programas académicos y evaluar su calidad.

La visita tiene dos objetivos.

- 1) Conocer mejor a la institución y los servicios que presta. El informe de auto evaluación y otros materiales escritos son el punto de arranque para la visita.
- 2) Probar qué tan congruente es el compromiso de los directivos con la misión de la institución. El logro de estos dos objetivos es básico para emitir el dictamen de acreditación.

D. Análisis del cumplimiento de cada uno de los estándares

Una vez que la coordinación ha asimilado la información relevante, preparada por el comité evaluador con base en lo señalado por la institución, debe evaluar en forma crítica y constructiva el cumplimiento de cada estándar y su consistencia. Especial atención merecen los procedimientos y recursos que sustentan la misión y los resultados esperados, ya que sirven de apoyo para evaluar la efectividad de la institución. Esto requiere del juicio profesional por parte de los evaluadores.

El comité evaluador desarrolla su análisis a nivel micro y macro, con tres propósitos:

- 1) evaluar el cumplimiento de cada estándar;
- 2) determinar cómo las políticas y acciones, en relación con cada estándar, contribuyen al logro y mejora de la calidad en general; y
- 3) evaluar si los procesos facilitan los resultados acordes con la misión y los objetivos. Además se debe realizar una evaluación sumaria y se destacarán los procesos implantados por la institución para asegurar el cumplimiento de los estándares.

E. Evaluación de la mejora continua

Para efectos de preparar sus recomendaciones y emitir su dictamen de acreditación, el comité evaluador también evaluará la estructura y los procesos para la mejora continua. El informe de autoevaluación y sus anexos, los estudiantes, profesores, personal administrativo, directivo y otros grupos

copartícipes, son las fuentes de información para hacer el diagnóstico de los procesos utilizados por la institución para fortalecer sus planes de estudio, el desarrollo de su cuerpo académico, la mejora del proceso de enseñanza-aprendizaje y de su actividad académica en general. Esos procesos pueden existir específicamente o dentro de la cultura organizacional.

El comité evaluador también debe evaluar los procedimientos utilizados por la institución para mejorar permanentemente sus procesos y aplicar el juicio profesional colectivo para determinar cómo éstos, coadyuvan en la dirección e intensidad de la superación esperada por la institución.

Las conclusiones del comité evaluador son revisadas por la Secretaría Académica y se plasman en el informe final sustentando, en forma clara, su dictamen.

F. Evaluación de la calidad en general

Cuando el comité evaluador y la coordinación concluyen la evaluación del cumplimiento de cada estándar, deben determinar si está sustentada la conclusión de que la institución reúne los requisitos de calidad en general. Esta evaluación es la prueba crítica del juicio profesional colectivo y, junto con la mejora continua, es la base del dictamen de acreditación.

Si dicho informe es lo suficientemente claro y detallado, la dirección de CACECA podrá comprenderlo y ratificar expeditamente el dictamen.

G. Dictamen

El dictamen a favor o en contra de la acreditación debe ser consistente con el proceso de revisión de los logros de calidad y de los procedimientos para la mejora continua de la unidad dentro del contexto de su misión. Nótese que, aún

cuando la unidad merezca la acreditación, el comité evaluador debe identificar aquellos aspectos que se puedan mejorar.

Las opciones de dictamen en caso de acreditación inicial son tres:

- a) Dictamen Acreditado. El comité evaluador concluye que la institución está cumpliendo con su misión y ha logrado calidad en sus programas académicos y que los procedimientos actuales aseguran la mejora continua.
- b) Dictamen no acreditado. Esto indica que la institución tiene deficiencias que no pueden mejorarse en un año de calendario y no permite una opinión favorable sobre la calidad de sus programas académicos. La coordinación debe establecer claramente por escrito las discrepancias que condujeron a esta conclusión

ANEXO 5

**Antecedentes Históricos de la Universidad Veracruzana
1985 - 1995**



Facultad de Ciencias Químicas (1956) Orizaba, Ver.

1985	Marzo	Se crea la Asociación de Personal de Confianza al Servicio de la Universidad Veracruzana (APECUV).
		Se construye el edificio para los Institutos de Investigaciones de la Dirección General de Investigaciones y Estudios de Posgrado, hoy Dirección General de Investigaciones.
		Se elabora el documento Diagnóstico Académico por una comisión nombrada por el Consejo Universitario.
	Abril	Se inaugura la Galería "Ramón Alva de la Canal".
1986	Noviembre	Se efectúa el XVI Congreso Nacional de Bioquímica en la ciudad de Xalapa.
		Se modifica el Estatuto de Alumnos y los Reglamentos de varias facultades.
		Se realiza la homologación del personal académico.
	10 de diciembre	Toma posesión como Rector de la Universidad Veracruzana el Dr. Salvador Valencia Carmona.

	Diciembre	Se efectúa la "Jornada por la Paz" organizada por la Universidad Veracruzana, la ONU, el Centro de Relaciones de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la UNAM.
1987	17 de febrero	Se inaugura el Encuentro Nacional de Estudiantes, Profesores e Investigadores de Economía.
	18 de marzo	Se realiza la II Reunión Nacional de Facultades y Escuelas de Nutrición.
	9 de abril	Se inaugura el II Foro Nacional de Nutrición.
	25 de abril	Se celebra en la ciudad de Xalapa la XXXIX Reunión Nacional de la Asociación de Instituciones de Enseñanza de la Arquitectura de la República Mexicana.
	6 de mayo	Se inauguran los trabajos del Primer Congreso Iberoamericano y el VII Congreso Nacional de Química Inorgánica en la ciudad de Xalapa, Ver.
	30 de julio	Se realiza el XXX Congreso Nacional de Ciencias Fisiológicas en la ciudad de Xalapa.
	Julio	Se realiza un homenaje al Maestro Andrés Segovia con un Ciclo de Guitarra en el que participan guitarristas internacionales.
	29 de julio	En sesión ordinaria del Consejo Universitario, se aprueba por unanimidad el documento "Proposiciones y criterios generales para el desarrollo integral de la Universidad Veracruzana".
	20 de octubre	La Universidad Veracruzana es sede del IV Encuentro Nacional sobre la Formación del Historiador.
	21 de octubre	Se realiza en Xalapa el Primer Encuentro de Escuelas y Facultades de Letras.
	24 de octubre	La Universidad Veracruzana es sede de la XLI Asamblea Nacional del Consejo Nacional para la Enseñanza e Investigación en Psicología.
	31 de octubre	La Universidad Veracruzana es sede de la Tercera Reunión Nacional de la Asociación Mexicana de Posgrado en Salud Pública.
	Octubre	Se inaugura en la ciudad de Xalapa el Segundo Coloquio

		Nacional de Escuelas y Facultades de Administración y Comercio.
	Octubre	Se lleva a cabo la XXIV Asamblea del Consejo Nacional para la Enseñanza e Investigación de las Ciencias de la Comunicación en la Facultad de Ciencias y Técnicas de la Comunicación.
	17 de noviembre	La Universidad Veracruzana es sede de las II Jornadas de Ciencia y Tecnología de Alimentos.
	14 de diciembre	Se realiza en la Facultad de Danza de la Universidad Veracruzana el Taller de Danza y Música Afrocubana con la participación del Conjunto Folklórico Nacional de Cuba y del Instituto de Artes de la Habana.
1988	18 de enero	La Universidad Veracruzana y el Instituto Mexicano del Seguro Social firman el Convenio que permite incorporar a 20 mil estudiantes universitarios a los beneficios de la Seguridad Social.
	29 de enero	Se inauguran las nuevas instalaciones de Radio Universidad, en Xalapa.
	Abril	Se realiza en Xalapa la Primera Muestra Callejera de Danza Contemporánea, con la participación de grupos locales y nacionales.
	28 de abril	Se realiza el Segundo Seminario Nacional de Enseñanza e Investigación en Desarrollo Urbano y Regional.
	Abril	La empresa Control Data de México, entrega a la Unidad Docente Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Químicas de Veracruz, un equipo de computación, cuyo valor rebasa los 800 millones de pesos.
	15 de junio	Se realiza el Tercer Congreso Nacional de Estudios de Posgrado, teniendo como sede a la Universidad Veracruzana.
	20 de julio	Se efectúa el Primer Congreso de Literatura Modernista.
	4 de agosto	Se realiza el XV Congreso Nacional de Fitopatología.
	29 de agosto	Se presenta el primer número de la revista universitaria "La Ciencia y el Hombre".
	25 de octubre	La producción editorial de la Universidad Veracruzana llegó a la

		cifra de 108 400 ejemplares distribuidos en 67 títulos de libros y revistas.
	4 de noviembre	El Consejo Universitario aprueba nuevas modalidades de titulación: Tesina, Monografía, Reporte, Memoria, Trabajo Práctico (Científico o Técnico), Trabajo Práctico Educativo, Trabajo Práctico Artístico y por Promedio Mínimo de 9.
	4 de noviembre	El Consejo Universitario aprueba la creación de Fideicomisos y Patronatos como alternativas de financiamiento.
	16 de noviembre	Se inauguran los trabajos del XII Congreso Nacional de Anatomía en la ciudad de Xalapa.
	25 de noviembre	Se inaugura el X Simposium Nacional para Maestros de Inglés en el puerto de Veracruz.
	1 de diciembre	Toma posesión como Gobernador del Estado de Veracruz, el Lic. Dante Delgado Rannauro, primer egresado de la Universidad Veracruzana en ese cargo.
1989	17 de enero	Se inauguran las XV Jornadas Nacionales de Ciencias Farmacéuticas.
	2 de febrero	Se realiza la Cuarta Reunión del Congreso Nacional del Deporte Universitario.
	27 de febrero	La Universidad Veracruzana es sede del Foro Regional sobre Programas de Modernización de la Educación Superior organizado por la A.N.U.I.E.S. y la S.E.P. en la ciudad de Veracruz.
	Febrero	Se concluye la construcción de la Biblioteca Regional de Córdoba-Orizaba.
		Se concluye la construcción del Centro de Idiomas de la Zona Córdoba-Orizaba.
		Se lleva a cabo la Universiada 1989. En ella se realizan 156 eventos académicos y 350 artísticos.
	18 de marzo	La Facultad de Arquitectura de la Universidad Veracruzana obtiene el Primer Lugar en el Concurso Latinoamericano de Escuelas y Facultades sobre Rescate de Monumentos Históricos, efectuado en Guatemala, Guatemala.
		Estudiantes de las Facultades de Odontología de la Universidad Veracruzana obtienen el 1, 2, 3 y 4 lugares en el Concurso de

		conocimientos efectuado a nivel nacional.
	Abril	Se inauguran los laboratorios de la Unidad Docente Interdisciplinaria de Ciencias Biológicas y Agropecuarias en la ciudad de Tuxpan.
	18 de mayo	Se concluye la construcción de la Biblioteca Regional en el puerto de Veracruz.
		Se termina la construcción de nuevos edificios para la Unidad Docente Interdisciplinaria de Comercio y Administración en el puerto de Veracruz.
	16 de junio	Inicia sus funciones oficialmente la Unidad Central de Orientación Educativa.
	Junio	Se crea la Dirección General de Planeación Institucional.
	28 de junio	Inicia sus funciones la Coordinación de Estudios de Posgrado e Intercambio Académico de la Universidad Veracruzana.
	14 de julio	Se inaugura la XXXIV Reunión Nacional de la Asociación Mexicana de Facultades y Escuelas de Medicina, así como el III Congreso Nacional de Educación en Salud, en la ciudad de Veracruz.
	21 de agosto	Se realiza la XXVI Reunión Nacional del Colegio Internacional de Médicos Cirujanos, en la Facultad de Medicina de Xalapa.
	28 de septiembre	Se realiza el IV Foro Nacional de Especialistas en Lenguas Extranjeras en la ciudad de Xalapa.
	3 de octubre	Se lleva a cabo el Tercer Congreso Nacional de Facultades y Escuelas de Enfermería.
	Noviembre	El Lic. Carlos Salinas de Gortari, Presidente de la República Mexicana visita la Universidad Veracruzana.
	Noviembre	Con motivo del trigésimo quinto aniversario de la Facultad de Ciencias y Técnicas de la Comunicación se realiza el 1er. Foro Internacional de Comunicación en la ciudad de Veracruz.
	Noviembre	Se crea el periódico mural "Voz Universitaria" .
	Diciembre	Se aprueba el Reglamento de Planes y Programas de Estudio de la Universidad Veracruzana.
	Diciembre	Se reestructura la Dirección de Actividades Académicas quedando como Dirección de Formación y Actualización

		Docente.
	Diciembre	Se concluye la construcción del Centro de Idiomas de la Zona Coatzacoalcos- Minatitlán.
	Diciembre	Se concluye la construcción del edificio de la Biblioteca Regional de la Zona Coatzacoalcos - Minatitlán.
1990	Enero	El Instituto de Investigaciones Biológicas de la Universidad Veracruzana obtiene el premio "Ensayo 1990" del Concurso Nacional sobre Divulgación de la Ciencia.
	18 de enero	Se inaugura el Centro de Entrenamiento y Educación Especial que construyó el Patronato Cordobés de la Universidad Veracruzana en Córdoba.
	6 de marzo	Se inaugura la Especialidad en Auditoría Financiera, dependiente del Instituto de Contaduría Pública en Xalapa.
	6 de marzo	Se crea la Maestría en Ciencias de la Computación.
	Abril	Se realiza en Xalapa la Tercera Muestra Callejera de Danza Contemporánea con la participación de grupos nacionales y extranjeros.
	28 de abril	Se realiza el Segundo Seminario Nacional de Enseñanza e Investigación en Desarrollo Urbano y Regional en la ciudad de Xalapa.
	Abril	Desaparece formalmente el Ciclo de Iniciación Universitaria.
	20 de abril	Se pone en marcha la Especialidad en Climatología en la ciudad de Xalapa.
	15 de junio	Se inaugura la Tercera Universiada; en ella se llevan a cabo eventos académicos, deportivos, artísticos y culturales.
	15 de junio	La Universidad Veracruzana es sede del 2do. Seminario Nacional sobre la Enseñanza y Aprendizaje del Álgebra.
	25 de junio	Se inauguran en la ciudad de Xalapa los cursos 2 y 3 del programa 90 del Instituto de Preservación del Caribe en la que participan representantes de Escuelas de Arquitectura de Costa Rica, República Dominicana, Colombia, Venezuela, Trinidad y Tobago, Estados Unidos y México.
	11 de julio	Se inician las actividades de las XX Jornadas Nacionales de Ciencias Farmacéuticas en la ciudad de Xalapa.
	20 de julio	Inicia sus actividades la Especialidad en Comercio Exterior.
	Agosto	Se aprueban los nuevos planes de estudio de las carreras que

		ofrecen las áreas de Ciencias de la Salud, Técnica, Artes, y Económico-Administrativa.
	20 de agosto	Se entrega a la Universidad Veracruzana la biblioteca de Juan de la Cabada por Doña Esther Martínez viuda de la Cabada.
	6 de septiembre	Se aprueban los planes de estudio de las carreras que ofrece el área Biológico-Agropecuaria.
	10 de septiembre	La Universidad Veracruzana es sede del V Foro Nacional de Estadística.
	17 de septiembre	Se pone en marcha la Especialidad en Producción Animal-Bovinos en el Trópico Húmedo.
	31 de septiembre	Se inician los cursos de la Maestría en Literatura Mexicana.
	5 de octubre	Se realiza el Primer Seminario de Investigación Regional de la Comunicación Social.
	11 de octubre	Se aprueban los nuevos planes de estudio de las carreras que ofrece el Area Académica de Humanidades.
		El Instituto de Investigaciones Biológicas de la Universidad Veracruzana participa con capítulos de libros publicados en Alemania e Inglaterra.
		Se concluye la construcción de 23 aulas, 2 laboratorios y 59 espacios educativos.
	27 de octubre	Se realiza el Tercer Diálogo Nacional de Extensión Académica.
		La Universidad Veracruzana es sede del III Congreso Nacional de Informática y Computación y del VI Simposio Internacional de la Computación en la Educación Infantil y Juvenil.
	12 de noviembre	Dan inicio los trabajos del XII Encuentro Nacional de Estudiantes de Historia.
	14 de noviembre	Se realiza el XV Congreso Nacional de Genética Humana en la Unidad de Ciencias de la Salud de la Universidad Veracruzana.
	14 de	En el Centro de Investigaciones Educativas de la Universidad

	noviembre	Veracruzana se efectúa el Primer Congreso sobre Lenguaje y Educación Superior.
		Se inauguran los trabajos del XII Congreso Nacional de Anatomía, en la ciudad de Xalapa.
	25 de noviembre	Se inaugura el X Simposium Nacional para Maestros de Inglés en el puerto de Veracruz.
	7 de diciembre	El Consejo Universitario aprueba el Plan de Desarrollo Institucional 1991-1993.
	3 de diciembre	Se inaugura el Primer Festival Internacional de Guitarra.
	Diciembre	La Universidad Veracruzana y la Universidad de Florida Gainesville suscriben un convenio de colaboración en investigaciones y estudios de posgrado.
1991	Enero	Se inician los cursos de la Especialidad en Derecho Aduanal.
	18 de enero	Inicia sus actividades el curso de posgrado "Administración de los Servicios de Enfermería" .
	Febrero	Se organiza la VII Reunión Nacional de Responsables de Sistemas Bibliotecarios de las Universidades Públicas Estatales
		Se concluye el Centro de Cómputo, un Laboratorio de Medios de Comunicación y el Laboratorio de Análisis de Suelos en la Unidad Docente Interdisciplinaria de Ciencias Biológicas y Agropecuarias
		La Universidad Veracruzana recibe 500 millones de pesos para apoyar 21 proyectos de investigación
	22 de febrero	La Universidad Veracruzana es sede del "Primer Congreso Internacional de Derecho Electoral"
		La Facultad de Ciencias y Técnicas de la Comunicación recibe de Cinematel S.A., a través de Telever, una donación en equipo de televisión con un valor de más de 200 millones de pesos
	Abril	Se edita el primer Catálogo General, con el título "Universidad Veracruzana 1991"
	11 de mayo	Toma posesión como Rector de la Universidad Veracruzana

		el Lic. Rafael Hernández Villalpando
	3 de junio	La Universidad Veracruzana otorga el Doctorado Honoris Causa a Rufino Tamayo
	Junio	El libro de cuentos "El Ritual del Buitre" de Fernando Ruiz Granados, publicado por la Universidad Veracruzana, es traducido al francés para ser publicado
	21 de junio	Se pone en servicio la Biblioteca Regional de Poza Rica
	24 de junio	La Universidad Veracruzana es sede de la Reunión Conjunta de la Asociación Mexicana de Primatología
	28 de junio	Se inaugura el Laboratorio de Análisis Clínicos de la Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia de la Universidad Veracruzana
	17 de julio	Se lleva a cabo el V Simposium Internacional de Campos Semióticos "La Interpretación"
	20 de julio	Se lleva a cabo la XVIII Convención Internacional de Grupos Folklóricos en la ciudad de Xalapa
	Julio	116 Hectáreas de la Finca "La Soledad" de Martínez de la Torre son donadas por el Gobernador del Estado y el Secretario de la Reforma Agraria para la construcción del un centro de investigación de la Universidad Veracruzana y la Universidad Autónoma de México
	Julio	Se crea la Comisión de Ingreso y Escolaridad
	9 de agosto	La Universidad Veracruzana es sede del XVI Congreso Nacional de Buitría (Ganado Bovino) en el puerto de Veracruz
	28 de agosto	Se lleva a cabo el Congreso Nacional sobre Alimentación y Nutrición del Deportista
	Agosto	La Orquesta de Cámara de la Facultad de Música de la Universidad Veracruzana asiste en representación de México al IV Festival Internacional de Orquestas Juveniles celebrado en Shizuoka, Japón
	Septiembre	El Gobierno del Estado, la Universidad Veracruzana, el Instituto Veracruzano de la Cultura, la Secretaría de Relaciones Exteriores y el Consejo Nacional para la Cultura y las Artes organizan: el Concurso Internacional de Ensayo Premio

		"Sergio Galindo", Premio Internacional de Cuento "La Palabra y el Hombre" y el Premio Internacional de Ensayo "Rubén Bonifaz Nuño"
	30 de septiembre	Se crea Empresas Productivas Universitarias, en la ciudad de Xalapa
		Se interpreta por primera vez el Himno de la Universidad Veracruzana, letra del Poeta Librado Basilio Juárez y música del Maestro Mateo Oliva
	10 de octubre	La Facultad de Derecho de la Universidad Veracruzana organiza el XVI Congreso Trinacional de Profesores e investigadores de Derecho Fiscal y Finanzas Públicas
	6 de noviembre	La Universidad Veracruzana es sede de la XXIV Reunión Ordinaria de la Asamblea General de la Asociación Nacional de Universidades e Institutos de Educación Superior en el puerto de Veracruz
	7 de noviembre	Inicia el Congreso Nacional de Mastozoología en la ciudad de Xalapa
	15 de noviembre	Se inaugura el Centro de Cómputo de la Facultad de Informática
	15 de noviembre	Se inauguran las nuevas instalaciones del Hospital de Ginecología y Obstetricia, que incluyen: una farmacia universitaria, un auditorio y una cafetería
	15 de noviembre	Se inaugura el Primer Foro de Trabajo de la UDMEA (Unidad Docente Multidisciplinaria de Enseñanza Abierta)
	21 de noviembre	Se integran los Consejos Consultivos de Posgrado
	Noviembre	La Secretaría de Educación Pública otorga a la Universidad Veracruzana un fondo especial para el fomento de la educación superior
	27 de noviembre	Se llevan a cabo en el puerto de Veracruz, cuatro importantes eventos médicos: X Simposium Interamericano de Infectología, IV Simposium Interamericano de Sida, II Simposium Nacional de Microbiología Clínica y IV Simposium Internacional de Enfermería e Infectología
	28 de noviembre	La Universidad Veracruzana establece con recursos propios el

		"Programa de Estímulos a la Productividad Académica"
	29 de noviembre	Se realiza en la ciudad de Xalapa el IV Congreso Nacional de posgrado
	Diciembre	Se otorga el Título Doctor Honoris Causa al Escritor, Dramaturgo y Periodista Rafael Solana
	9 de Diciembre	Se realiza el Simposio Internacional sobre Neurociencias e Inteligencia
1992	15 de enero	Inician las XXIV Jornadas Nacionales de Ciencias Farmacéuticas en la ciudad de Xalapa
	28 de enero	La Universidad Veracruzana es sede de las actividades del Foro Internacional de Derecho Romano en la ciudad de Xalapa
	6 de febrero	La Universidad Veracruzana es sede de la Reunión Ordinaria de la Asociación Nacional de Universidades e Institutos de Educación Superior
	13 de febrero	La hemeroteca local del periódico "El Dictamen" es donada a la Biblioteca Regional de la Universidad Veracruzana en Poza Rica, Ver
	3 de marzo	Se inician las actividades del II Congreso Nacional de Lenguaje y Educación
	3 de marzo	El Gobernador del Estado inaugura la Fundación de la Universidad Veracruzana
	11 de marzo	Se inaugura en la ciudad de Xalapa el Quinto Congreso Nacional de Criminología
	19 de marzo	Se otorga a la Universidad Veracruzana la sede y presidencia del Consejo Regional Sur-Sureste de la Asociación Nacional de Universidades e Institutos de Educación Superior
	30 de marzo	Se inauguran las nuevas instalaciones de la Delegación Regional de la Universidad Veracruzana con sede en Coatzacoalcos
	31 de marzo	Se inicia el Segundo Simposio Nacional de Radiología
	31 de marzo	Se inician las actividades del Primer Simposio Nacional de Pediatría en la ciudad de Xalapa
	2 de abril	Organizaciones extranjeras a través del Club Rotario de Coatzacoalcos donan a la Biblioteca Regional de la Universidad

		Veracruzana en esa Ciudad 1 129 libros y revistas
	2 de abril	La H. Legislatura del Estado aprueba la nueva Ley Orgánica de la Universidad Veracruzana
	2 de abril	Se inicia el II Congreso de Parasitología Veterinaria en la ciudad de Veracruz
	20 de abril	El Presidente de la República inaugura el X Congreso Internacional de Derecho Indiano en el puerto de Veracruz
	24 de abril	Se inician las actividades del Seminario "Nuevos Mecanismos de Vinculación Empresa-Universidad", en el que participan investigadores de Norte, Centro y Sudamérica, en la ciudad de Veracruz
	30 de abril	Se inicia el Simposio Internacional "Avances en Anestesia Obstétrica" y las II Jornadas Anestesiológicas
	Abril	Se realiza el Congreso Internacional "Veracruz, las culturas del Golfo y el Caribe a 500 años" organizado por el Gobierno del Estado de Veracruz y la Universidad Veracruzana
	6 de mayo	Se inaugura el Congreso Internacional sobre Selección y Aplicación de Sistemas de Calidad ante el Tratado de Libre Comercio
	12 de mayo	De conformidad con la nueva Ley Orgánica de la Universidad Veracruzana, se designan y toman posesión los cuatro Vicerrectores y el Abogado General de la Máxima Casa de Estudios
	14 de mayo	Se establece en la Universidad Veracruzana el Programa Carrera Docente del Personal Académico de la S.E.P.
	18 de junio	Se publica el 1er. número de la revista "Lis" de la Universidad Veracruzana
	25 de junio	Se inaugura la Feria del Libro Universitario "Veracruz, el autor y su obra" en la ciudad de Xalapa
	29 de junio	Se inaugura la IX Reunión Nacional de Inteligencia Artificial
	31 de junio	Se inaugura el Instituto de Neuroetología de la Universidad Veracruzana
	8 de julio	El Gobierno del Estado dona al Patronato Pro-Universidad Veracruzana dos terrenos: uno ubicado en Catemaco de 201 hectáreas para labores de investigación científica y preservación de los recursos naturales y el otro ubicado en Xalapa de 3

		hectáreas para la construcción del Centro Cultural Universitario
	17 de julio	Se inaugura en la Facultad de Medicina Zona Veracruz el Primer Congreso de Alergo-Inmuno-Infectología Pediátrica
	20 de julio	La Universidad Veracruzana otorga becas a 403 alumnos con más alto rendimiento en las cinco regiones
	22 de julio	Se inaugura el VII Simposium Internacional de Campos Semióticos: "Homenaje a la Lengua Escrita Castellana"
	25 de julio	La Universidad Veracruzana rinde homenaje al dramaturgo veracruzano Emilio Carballido
	10 de agosto	Se inaugura el Simposium Internacional sobre Neuroetología
	2 de agosto	El Ballet Folklórico del Puerto de Veracruz y el Grupo Musical "Nematatlín" de la Universidad Veracruzana se presentan en la feria "Sabor a México" en Dallas, Texas, Estados Unidos
	20 de agosto	Se inaugura la VII muestra estatal de los maestros de los talleres libres de la Universidad Veracruzana
	24 de agosto	Se inicia el 1er. Concurso Nacional de Violín "Xalapa 92"
	10 de septiembre	Inicia sus actividades el "Congreso Internacional de Análisis no Lineal"
	2 de septiembre	La Universidad Veracruzana es sede de la IV Reunión Nacional de la Red Universitaria de Televisión y Video
	2 de septiembre	El Museo de Antropología de la Universidad Veracruzana envía 25 piezas para exposiciones en Milán (Italia) y Chicago (Estados Unidos)
	3 de septiembre	La Universidad Veracruzana presenta su producción editorial en la Feria del Libro en Frankfurt, Alemania, y en la exposición "El Mundo del Golfo" en Gainesville, Florida, Estados Unidos
	4 de septiembre	Se crea la Especialidad en Fruticultura Tropical
	11 de septiembre	La Universidad Veracruzana presenta en la ciudad de Xalapa el espectáculo teatral "Azul", homenaje a Agustín Lara

	19 de septiembre	Se entregan los premios de plástica correspondientes al certamen nacional "Ramón Alva de la Canal"
	Septiembre	Se inicia en el puerto de Veracruz el Congreso Internacional de Antropología e Historia
	Octubre	Se llevan a cabo los primeros Consejos Regionales
	3 de octubre	Se realiza el I Campeonato Nacional de Invitación de Lucha Olímpica
	7 de octubre	Se realiza el VII Congreso Nacional de Instrumentación
	5 de noviembre	Se inician las actividades del Primer Simposium de "Medicina Transfusional y Banco de Sangre", organizado por el Hospital de Ginecología y Obstetricia de la Universidad Veracruzana con sede en Xalapa
	10 de diciembre	Toma posesión como rector de la Universidad Veracruzana el Lic. Emilio Gidi Villarreal
		Se establece un proceso permanente de autoevaluación institucional a nivel de facultades e institutos de investigación. A partir de este año, la Universidad Veracruzana recibe a los Comités Interinstitucionales de Evaluación de la Educación Superior, para la evaluación de sus programas académicos y administrativos
		Se inaugura la nueva Unidad de Artes que integra las Facultades de Artes Plásticas, Danza, Música y Teatro
1994		La Escuela para Estudiantes Extranjeros pone en marcha 5 programas que permiten cumplir su oferta
		La Facultad de Idiomas crea el programa de Auto-Acceso, que tiene como propósito facilitar a los estudiantes la adquisición de una lengua extranjera mediante asesorías y programas computacionales específicos
		Se aprueba el Sistema de Créditos en las Licenciaturas de Biología, Ingeniero Agrónomo y Medicina Veterinaria y Zootecnia en la Zona Tuxpan-Poza Rica
		Las Facultades de Trabajo Social y Sociología incorporan dentro

		de sus planes de estudio la materia de computación
		Se instala el Comité de Desarrollo Informático de la Universidad Veracruzana
		Creación y funcionamiento de los Centros Regionales de Cómputo
		Se ponen en operación 24 nuevos posgrados, 14 especialidades, 7 maestrías y 3 doctorados
		Se crea el programa de Residencias Médicas
		Se crea la Especialidad en Atención Integral a la Salud en el Centro de Salud de Teocelo, Ver
		5 posgrados registrados en el Padrón de Excelencia CONACyT. La Maestría en Literatura Mexicana como de Excelencia y como Programas Emergentes las Maestrías de Inteligencia Artificial, Neuroetología y la Investigación Aplicada a la Educación y el Doctorado en Derecho Público
		Se crea el Centro de Investigación de Documentación sobre la Universidad Veracruzana
		Se integra un Comité de Festejos con motivo del cincuentenario de la Universidad Veracruzana
		Se integra el Consejo Editorial de la Universidad Veracruzana
		Revisión y modificación del Estatuto de Personal Académico, siendo aprobado por el Consejo Universitario General en el mes de julio
		Establecimiento de un programa único de Cursos de Educación Continua
		Se construye el Centro de Cómputo, ocho cubículos y un laboratorio en el edificio administrativo del Centro de Institutos de Investigaciones
		Se construyeron y acondicionaron aulas, centros de cómputo, bibliotecas, salas de video, cubículos, etc. en algunas facultades e institutos de las diferentes regiones universitarias
		Se desarrolla el Programa de Mantenimiento de Instalaciones

		Eléctricas y Ahorro de Energía, cuyos trabajos técnico-ingenieriles y de mantenimiento fueron realizados por pasantes de la carrera de Ingeniería Mecánica Eléctrica, egresados de las facultades de todas las zonas
		Se da impulso al seguimiento de egresados
1995		Son sometidos a diferentes procesos de evaluación y planeación curricular los planes de estudio de veintidós carreras universitarias
		El Sistema de Enseñanza Abierta elabora un nuevo calendario que responde a las necesidades de este modelo de enseñanza-aprendizaje
		Se pone en marcha el programa denominado UV-UNIR con financiamiento de la fundación W. K. Kellogg, cuyo universo de trabajo corresponde a catorce localidades marginadas en una microregión del Cofre de Perote y una localidad del municipio de Huatusco
		Creación del programa Premio al Desarrollo Académico, dirigido a favorecer a los cuadros académicos de excelencia y su superación profesional
		A partir de este año, se pone en servicio el Sistema de Información Gráfico de la Universidad Veracruzana Word Wide Web
		Creación del Centro de Cómputo de Humanidades de Xalapa y del Centro Regional de Minatitlán
		Como apoyo al desarrollo bibliotecario, se constituyen los comités siguientes: de la biblioteca de la Unidad de Artes, de la Biblioteca de la Facultad de Derecho y de la Biblioteca de Humanidades, así como el Comité Regional de Bibliotecas de la zona Coatzacoacos-Minatitlán
		Apertura de nuevos posgrados: 6 especialidades, 11 maestrías y 1 doctorado
		Oferta de diversas extensiones de posgrados: 3 maestrías y

		5 doctorados
		Creación de la Unidad de Estudios de Posgrado para la elaboración de proyectos y puesta en operación de programas de posgrado interdisciplinarios, así como para albergar los posgrados de extensión que ofrecen otras instituciones de educación superior del país y extranjeras.
		La Universidad Veracruzana cuenta para este año con 32 investigadores miembros del Sistema Nacional de Investigadores.
		Creación de la Gaceta Administrativa como medio de expresión, difusión e información para la comunidad universitaria, extendiéndose hacia otras instituciones de educación superior.
		Previa consulta con las dependencias directamente involucradas, fueron analizados, discutidos y aprobados los Reglamentos siguientes: del Consejo Universitario, de Ingresos y Egresos, del Escudo, Sello y Lema, de Estudios de Posgrado, y, Reglamento del Programa de Desarrollo del Personal Académico a través de Estudios de Posgrado.
		Para 1995, las facultades y carreras del nivel de licenciatura, desarrollaron su segundo ejercicio de autoevaluación.
		Impulso a iniciativas de fortalecimiento para el enlace del quehacer universitario con el sector productivo, en cuatro ámbitos de acción: Programa Emprendedor, Promoción de los Servicios al Sector Productivo, Desarrollo de Negocios y, Promoción de la Calidad.
		Firma del convenio especial entre la Universidad Veracruzana y el Comité Administrador del Programa Federal de Construcción de Escuelas para construir el nuevo edificio de la Facultad de Psicología de Xalapa.
		Inicio del Programa de Rehabilitación Estructural para garantizar la seguridad de las instalaciones universitarias.

ANEXO 6

Eje 4 del Programa de Trabajo 2005-2009 de la UV.

EJE 4: El aseguramiento de la calidad académica y de la gestión administrativa.

El cierre de brechas

La Universidad Veracruzana tiene entre sus prioridades asegurar la calidad y el mejoramiento permanente de sus procesos académicos y de gestión. La institución entiende la calidad como un concepto multidimensional que comprende todas las funciones y actividades universitarias, por lo que incluye la docencia, la investigación, la gestión (institucional y académico-administrativa), los servicios a la comunidad y la proyección social. Tiene como referencia obligada la definición del proyecto institucional.

PROGRAMA 19. *Mejoramiento y aseguramiento de la calidad académica y de sus procesos de gestión*

Mediante este programa se diseñará y desarrollará un sistema institucional de gestión de la calidad que transforme progresivamente y de manera integral los procesos académico-administrativos de los diferentes niveles de la organización universitaria, fomentando permanentemente el desarrollo de una cultura de la

calidad.

Objetivo:

- Contribuir a la transformación competitiva e innovadora de la Universidad Veracruzana con la intención de asegurar y mejorar la calidad de la docencia, la investigación, la extensión universitaria y la difusión cultural, así como de los procesos de gestión correspondientes.

Acciones:

- Fortalecimiento de los valores orientados a la búsqueda de la calidad en la Universidad Veracruzana.
- Propiciar un ambiente favorable al cambio organizativo, impulsando una cultura de calidad, productividad, competitividad e innovación.
- Establecimiento de reconocimientos de las prácticas que contribuyan al mejoramiento y el aseguramiento de la calidad en materia de sistemas, productos y procesos.
- Mejora y aseguramiento de la calidad de los programas educativos para obtener la acreditación basada en la evaluación externa.
- Mejora y aseguramiento de la calidad de los procesos de gestión de manera que se obtenga la certificación de los organismos nacionales correspondientes.

- Consideración de las necesidades, percepciones y grado de satisfacción de los diferentes usuarios del sistema para retroalimentar los procesos de mejoramiento continuo del sistema universitario de gestión para la calidad.
- Ampliación y consolidación del sistema de indicadores vinculado al Sistema Integral de Información Universitaria (SIIU) como referencia para las evaluaciones que fundamentarán la toma de decisiones estratégicas.

ANEXO 7

Crearé la UV sistema de calidad para mejorar docencia, investigación y cultura

- *Con la coordinación de Calidad, la UV pretende crear un sistema unificado de gestión de calidad que aplique para todas las áreas de la universidad y enfocado a mejorar sus funciones sustantivas*
- *La tarea de la UV será ver cómo podemos integrarnos para que las preparatorias le den a la universidad mejores alumnos, más preparados para lo que se pretende hacer de ellos más adelante, aseguró José Othón Flores Consejo, coordinador de Calidad de la UV.*

Con base en los procesos que ya cuentan con certificación de calidad, la Universidad Veracruzana (UV) construirá un sistema integral de calidad enfocado a mejorar las labores sustanciales de la institución, la docencia, la investigación, difusión y la extensión de los servicios, aseguró el titular de esta coordinación universitaria, José Othón Flores Consejo.

“Somos una universidad y debemos tener muy claro que lo más importante es que aquí se den las mejores clases y que las clases tengan más calidad, esta es la idea de la Rectoría. Trataremos de encontrar un espacio de vinculación entre todos los sistemas, para ya no hablar de un sistema de gestión certificado, sino de la Universidad Veracruzana de calidad”, dijo Flores Consejo.

El coordinador de Calidad de la UV aseguró que este no es un trabajo a corto plazo, sino que se trata de construir una nueva cultura en la que es necesario el convencimiento de todos los sectores de la universidad, alumnos, trabajadores, sindicato, funcionarios y administrativos.

“Un sistema como éste, involucra a nuestros proveedores –en este caso las escuelas de educación media superior–. Vemos con gusto que la UV ya ofrece información muy útil a las preparatorias sobre su desempeño, habría que preocuparnos un poco más, ir con ellos y ver cómo podemos integrarnos para que las preparatorias le den a la universidad mejores alumnos, más preparados, para lo que se pretende hacer de ellos más adelante”, argumentó.

Flores Consejo aseguró que hoy en día, en el mundo globalizado en el que vivimos, en el rincón más alejado de la sierra existe un entorno internacional, con productos internacionales, con situaciones de competencia internacional. México no es ajeno a esta dinámica y, concretamente, la UV desde hace unos ocho años empezó a buscar la forma de incorporarse a estos nuevos programas de calidad

“ La UV entró a los programas de certificación de las carreras, que fue el primer esfuerzo que se realizó de manera concertada a nivel nacional por la Asociación de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES), en el que se generaron las comisiones de pares para hacer evaluaciones de carreras y así tenemos hoy las certificaciones de *Coppaes* ”, dijo.

El funcionario universitario señaló que la UV también entró a sistemas de gestión de calidad en las áreas administrativas y que, hoy por hoy, es la universidad pública que más procesos de gestión de calidad tiene certificados.

“Este es el entorno que el Rector encuentra y su preocupación fundamental es que si ya se tiene una serie de cosas trabajando en calidad, ahora hay que tener una universidad de calidad. Ésa es la idea fundamental, que hagamos un sistema de gestión de calidad para la universidad, que permita decir: ‘somos una universidad de calidad’; y no: ‘tenemos una parte de calidad y otra de no tanta’; la idea es tener un sistema que funcione consistentemente bien”, aseguró.

Flores Consejo aseguró que se va a aprovechar el trabajo que ya está hecho en la universidad, que ha derivado en 22 procesos ya certificados: “Tomaremos esta experiencia, pero ahora vamos a vincular todo este esfuerzo al trabajo académico, vamos a trabajar con las facultades, los institutos y vamos a desarrollar un trabajo para integrar el sistema de gestión de calidad donde sean la docencia, la investigación y la extensión de la cultura, los puntos fundamentales”.

Dijo, además, que el gran punto de partida será empezar a entender que el proceso de formación del alumno no es algo aislado de las demás labores de la universidad. “Vamos a cambiar la concepción estructural de la administración, tenemos que ver cómo camina el producto a lo largo de la línea, de tal forma

ANEXO 8

Reestructuración orgánica

Eje 2 del Programa de Trabajo 2005-2009

Eje 2: La reestructuración de la academia, la gestión y la organización institucionales

El avance en la integración de la investigación y la docencia, el compromiso que implica la distribución social del conocimiento, la segunda generación de cambios del Modelo Educativo Integral y Flexible (MEIF), la ampliación de la oferta de los programas de licenciatura y postgrado, y la necesidad de incrementar la calidad de todos los programas académicos requerirán de una adecuación de la estructura, la organización y la gestión institucionales.

PROGRAMA 4. La departamentalización en la organización universitaria

La reestructuración de la organización académica de la universidad, basada en la departamentalización, permitirá un avance significativo en la calidad de los servicios que la institución ofrece a través de sus funciones sustantivas: docencia, investigación, difusión y extensión, así como en las funciones adjetivas o de apoyo. Al mismo tiempo, generará un nuevo marco normativo que responderá a las exigencias que la sociedad contemporánea plantea a las instituciones de educación superior.

Objetivos:

- Elevar los niveles de calidad de la docencia y la investigación que desarrolla la Universidad, mediante un diseño que flexibilice la operación de los programas educativos, diversifique la oferta educativa en sus diversas modalidades y facilite la vinculación docencia-investigación.
- Promover el mejor aprovechamiento de los recursos humanos, materiales y financieros de la institución.

Acciones:

- Elaboración de estudios diagnósticos en las diversas regiones universitarias, en función de los requerimientos de un proceso de departamentalización.

- Elaboración del proyecto de reestructuración de la academia, la gestión y la organización institucionales.

ANEXO 9

CONTADURÍA



Descripción

Esta carrera tiene como propósito, resolver los problemas específicos en empresas comerciales, administración pública, industria, campos culturales, deportivos, educativos religiosos y políticos, por señalar algunos. El egresado tiene la posibilidad de ejercer la profesión de forma independiente y dependiente, en organismos lucrativos y no lucrativos y en otras áreas al servicio de la sociedad.

Este plan de estudios pretende fomentar en los estudiantes una autoformación integral para el desarrollo pleno de sus conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes que le permitan integrarse a una sociedad globalizada y en permanente cambio.

Objetivos del programa

- Adquirir y comprender los conocimientos de la teoría contable para el diseño, instrumentación, operación y evaluación de sistemas de información financiera.
- Comprender, conocer y aplicar los Postulados y Normas Éticas de la profesión, así como de otras disposiciones de carácter legal y moral.
- Utilizar la investigación, para generar nuevos conocimientos en la disciplina de la Contaduría.

- Desarrollar su capacidad emprendedora de manera ordenada y sistemática, en beneficio de su entorno social y profesional.
- Desarrollar la autoestima y el respeto a la diversidad de opiniones para tener la capacidad de trabajar en equipo.
- Actuar en la sociedad de acuerdo a valores, con sentido humanitario y de solidaridad hacia los demás.

Requisitos de ingreso

- Estudios concluidos de bachillerato.
- Aprobar el examen de ingreso.
- Cubrir requisitos de inscripción.

Características deseables del aspirante

- Creatividad para aplicación de conocimientos.
- Planeación y organización de trabajo.
- Ejercer y delegar autoridad.
- Razonamiento lógico.
- Razonamiento matemático.
- Vocación por la profesión.
- Compromiso.
- Responsabilidad.
- Ética.

Requisitos de permanencia

- Observar las disposiciones señaladas en el Estatuto de los Alumnos, el Reglamento Interno de la entidad académica y la demás legislación universitaria.
- Cumplir con los requisitos (seriación y otros) que los programas de cada experiencia educativa señalan.

Título que se otorga

Licenciado en Contaduría. Previo cumplimiento en su totalidad del plan de estudios, y los requisitos administrativos que la legislación vigente estipula.

Funciones que desempeña el egresado

Sustantivas

- Diseñar y operar sistemas de información financiera.
- Elaborar y verificar diversos tipos de presupuestos.
- Planear y desarrollar auditorías financieras.
- Asesoría Fiscal
- Analizar e interpretar información financiera.

Complementarias

- Aplicar modelos matemáticos para la solución de problemas específicos para la presentación de la información financiera y la toma de decisiones administrativas y financieras.
- Asesorar a las entidades en el cumplimiento de las disposiciones legales que, en materia de derecho civil, mercantil, laboral y otras relaciones, les afectan en el desarrollo de sus actividades.
- Identificar la problemática organizacional, precisando la interacción de las distintas áreas funcionales.

Campo de trabajo

- Área de la información financiera.
- Organización de sistemas de contabilidad y de auditoría.
- En el sector público: organismos centralizados, descentralizados, paraestatales y en general, en entidades de cualquier índole.
- En el sector privado: en empresas constituidas como persona física, sociedades mercantiles, sociedades y asociaciones civiles.
- Estos servicios profesionales pueden proporcionarse de manera dependiente o independiente.

Requisitos de titulación

Haber cursado y aprobado la totalidad de créditos de las Experiencias Educativas del Plan de Estudios.

Plan de estudios

Área de Formación Básica General

- Habilidades del Pensamiento Crítico y Creativo
- Computación Básica
- Inglés I
- Inglés II
- Lectura y Redacción a través del Análisis del Mundo Contemporáneo

Área de Formación Básica de Iniciación a la Disciplina

- Fundamentos de Contabilidad
- Contabilidad Intermedia I
- Microeconomía
- Software de Aplicación Administrativa
- Matemáticas
- Estadística
- Derecho Civil
- Introducción a la Administración
- Organización y Reingeniería de Procesos
- Metodología de la Investigación
- Contabilidad Intermedia II
- Administración de Recursos Humanos
- Derecho Constitucional y Administrativo

Área de Formación Disciplinar

- Contabilidad Empresarial por Expansión
- Contabilidad de Sociedades
- Contabilidad Contemporánea
- Organización Contable
- Introducción a la Auditoría
- Auditoría I
- Auditoría II
- Marco Jurídico Fiscal
- Impuestos Indirectos y Contribuciones Estatales y Local
- Impuesto Sobre Renta Personas Morales e Impuesto Activo
- Impuesto Sobre Renta Personas Físicas Seguridad Social
- Fundamentos de Administración Financiera
- Fundamentos de Proyectos de Inversión
- Finanzas Corporativas
- Mercados Financieros
- Contabilidad de Costos por Órdenes Específicas

- Contabilidad de Costos por Procesos y Predeterminados
- Contabilidad Administrativa
- Presupuestos
- Macroeconomía
- Sistemas de Información
- Tecnología de Información y Comunicación
- Matemáticas Financieras
- Investigación de Operaciones
- Mercantil I
- Mercantil II
- Derecho Laboral
- Desarrollo de Emprendedores
- Mercadotecnia
- Dirección
- Administración de la Producción

Área de Formación Terminal

- Servicio Social
- Experiencia Recepcional
- Optativa 1
- Optativa 2
- Optativa 3

Área de Formación Electiva

- El estudiante podrá elegir Experiencias Educativas que la universidad en general ofrece.

ANEXO 10

GUÍA DE ENTREVISTAS.

Formato utilizado para la entrevista a docentes

- ¿Cuáles son las funciones que desempeña actualmente?
- ¿Cómo las realiza?
- ¿Cuál es el nivel de estudios de sus padres?
- ¿Se encuentra inscrito en productividad?
- ¿Generalmente cuáles son sus hábitos de estudio y de enseñanza?
- ¿Qué actividades realiza en su tiempo libre?
- ¿Cuál es su estado de salud?
- ¿Cómo realiza la búsqueda de información para tareas y trabajos de sus estudiantes?
- ¿Qué actividades realiza en el ejercicio de su práctica docente?
- ¿Conoce si el programa académico en el que trabaja se encuentra acreditado en calidad?
- ¿Conoce los indicadores que utilizan?
- ¿Considera que hay cultura de calidad en los actores universitarios?
- ¿En qué lo observa?
- ¿Desde su perspectiva cuáles son las características que debe poseer un docente de calidad?

Guía de entrevista

Formato utilizado para la entrevista a estudiantes

- ¿Por qué elegiste estudiar la carrera de contaduría?
- ¿Qué nivel de estudios tienen tus padres?
- ¿Cuántos miembros integran tu familia?
- ¿Tienes beca Pronabes?
- ¿Por qué elegiste esta universidad?
- ¿Generalmente cuáles son tus hábitos de estudio?
- ¿Cuál es tu estado de salud?
- ¿Cuáles son los métodos que utilizas para el estudio?
- ¿Cómo te preparas para los exámenes?
- ¿Cómo realizas la búsqueda de información para tus trabajos o tareas?
- ¿Cómo es tu comunicación oral y escrita?
- ¿Estás motivado para aprender?
- ¿A qué fiestas tradicionales asistes?
- ¿En qué herramientas tecnológicas te apoyas como estudiante?
- ¿Qué actividades realizas en tu tiempo libre?
- ¿Desde tu perspectiva como estudiante cuáles son las características que debe poseer un alumno de calidad?
- ¿Conoces los indicadores con los que son evaluados los estudiantes?
- ¿Tu carrera está acreditada como de calidad?
- ¿Qué opinas de la calidad educativa de los alumnos de tu facultad?
- ¿Te consideras un alumno de calidad?

ANEXO 11

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN

XALAPA

VISIÓN

Ser un programa académico de calidad consolidado y reconocido dada la formación profesional y humana de sus egresados; centrado en valores y apoyado en adecuada infraestructura física y tecnológica; además de recursos humanos especializados. Egresados que habrán de satisfacer las necesidades del entorno relativas a la información financiera que requieren las organizaciones para operar eficaz y eficientemente en los ámbitos regional, nacional e internacional; con cuya contribución se distinguirá como un programa de pertinencia social sustentado en un cambio de paradigma educativo que permee en la formación integral de un verdadero licenciado en Contaduría coadyuvante del desarrollo del país.

MISIÓN

Generar conocimientos contables, administrativos y computacionales, preservar y difundir la cultura empresarial; enseñar y aprender para formar profesionistas en el área de Contaduría, Administración y Sistemas Computacionales Administrativos en un contexto de globalización y de avances tecnológicos y extender los servicios a la sociedad.

ANEXO 12

FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN SEDE COATZACOALCOS

MISIÓN

La Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Veracruzana, Campus Coatzacoalcos, institución educativa de nivel superior líder en la región Sur del Estado de Veracruz, está comprometida a formar profesionales en el área de la contaduría y la administración con un enfoque integral, encaminado a generar nuevas oportunidades de desarrollo económico organizacional y social.

VISIÓN

La Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Veracruzana, Campus Coatzacoalcos, tiene como meta alcanzar la excelencia educativa a través del compromiso de cada uno de sus integrantes en el proceso de formación integral, de la generación y aplicación del conocimiento y la vinculación con su entorno, dentro de un marco de respeto y responsabilidad social.