

El Proceso de Acreditación en la Educación Superior como Experiencia de Aprendizaje Organizativo Interdisciplinario

• **Dra. Paula Farrar Aguilar**
Coordinadora de Vida Bienestar
Estudiantil e Investigadora



El conocimiento, de hecho se considera un capital intangible de alto valor, que promoverá beneficios a corto, mediano y largo plazo, si se gestiona adecuadamente a través del aprendizaje organizativo.

RESUMEN

El presente artículo describe cómo el proceso de acreditación de una carrera universitaria promueve el aprendizaje organizativo desde el modelo de “espiral de creación del conocimiento”, descrito por dos autores japoneses en 1995, Nonaka y Takeuchi; se toma en cuenta la nueva tendencia de gestión del conocimiento dentro de las organizaciones para lograr la calidad de los servicios o bienes que brinda a la sociedad, y cómo este puede ser transferido, en el ámbito académico de carrera a carrera, para facilitar nuevamente el proceso de generación de conocimiento en y entre diferentes departamentos de una misma organización educativa.

Palabras clave: capital intelectual, gestión del conocimiento, modelo de espiral de creación de conocimiento, educación, acreditación, interdisciplinariedad.

ABSTRACT

This article describes how the accreditation process of a uni-

versity career promotes organizational learning, analyzed from the “Spiral model of knowledge creation” defined by two Japanese authors in 1995, Nonaka and Takeuchi. The article approaches the new organization tendencies of knowledge management to achieve high standard quality products or services, and how this knowledge can be transferred from a career to another to facilitate a new process of knowledge creation in and between different departments of the same educational organization.

Key words: *intellectual capital, knowledge management, spiral model of knowledge creation education, accreditation, interdisciplinarity.*

INTRODUCCIÓN

La sociedad actual se encuentra en la era del conocimiento, esto quiere decir que en los países se están produciendo cambios a nivel económico, cultural, político y educativo que promueven la gestión de la información y las experiencias que poseen los individuos,



para innovar, crear y propiciar un futuro óptimo a las organizaciones.

Todo esto ha ocurrido gracias al fenómeno de la globalización, que ha disminuido el espacio y el tiempo con que se producen, se venden y se comercializan los productos.

Uno de esos productos es el conocimiento, de hecho se considera un capital intangible de alto valor, que promoverá beneficios a corto, mediano y largo plazo, si se gestiona adecuadamente a través del aprendizaje organizativo.

El conocimiento adquiere valor en las organizaciones conforme se hace más claro que la calidad de los servicios o productos gira en torno a diversos aspectos, como lo son la conformidad de requisitos, satisfacción de expectativas, y calidad como excelencia (Vesga, 2013); determinados, los anteriores aspectos,

por las capacidades del intelecto humano, que se desarrolla y refuerza en las organizaciones, en este caso, los Centros de Educación Superior; “la sociedad del conocimiento se caracteriza por el fortalecimiento de los procesos de aprendizaje como medio para asegurar la apropiación social del conocimiento y su transformación en resultados útiles, donde la educación juega un papel importante”. (Fandiño, 2011. p. 3)

Se convierte en un deber social y ético de las instituciones educativas el poder brindar educación de la más alta calidad a las personas, y precisamente es eso lo que busca la población, formarse en las universidades de mayor prestigio. Todo un reto, en especial ante la creciente competencia a nivel local, nacional e internacional.

Es a través de los procesos de acreditación, que hoy día se logra

garantizar esa calidad. Un proceso que a lo externo genera prestigio y reconocimiento, mientras que a nivel interno promueve un aprendizaje organizativo, lo que provee de herramientas a las universidades para lograr adaptarse a los cambios sociales y, forjar y consolidar su futuro.

Se convierte en un deber social y ético de las instituciones educativas el poder brindar educación de la más alta calidad a las personas, y precisamente es eso lo que busca la población, formarse en las universidades de mayor prestigio.

DESARROLLO

El aprendizaje es aquella actividad que le permite al ser humano capacitarse, recrearse y hacer algo que antes no podía. Es a través de éste que se perciben nuevas situaciones y se amplía la habilidad para crear. Senge (1992) citado por Aramburu (2000)

El aprendizaje organizativo no es más que el aprendizaje del conjunto de las partes que conforman una empresa, organización o negocio. Esas partes son el capital humano, las personas con su experiencia, su capacidad de aprendizaje, su conocimiento y el aporte que pueden hacer para la mejora continua de la organización para la cual trabajan.

Las organizaciones inteligentes, como las llama Senge (1992), son aquellas que cambian de manera continua, y no lo hacen únicamente para adaptarse al medio en que se desarrollan, sino que además crean su propio futuro, se convierten en potencias utilizando su capital intelectual como principal medio para liderar.

Las organizaciones que aprenden lo hacen desde niveles individuales hasta niveles colectivos, esto quiere decir, que las visiones y filosofías que desarrollen las empresas a nivel organizacional no serán sino el resultado de los aportes de los individuos que las integran.

Las organizaciones que aprenden lo hacen desde niveles individuales hasta niveles colectivos, esto quiere decir, que las visiones y filosofías que desarrollen las empresas a nivel organizacional no serán sino el resultado de los aportes de los individuos que las integran. Pedler, Boydell y Burgoyne (1991) citados por Aramburu (2000),

Otros autores, como Amponsem (1991), citada por Aramburu (2000) definen que el aprendizaje organizativo se basa en un modelo que permite llevar el conocimiento que posee cada individuo hasta hacerlo formar parte de toda la organización, esta autora plantea que ese proceso se conforma de 5 pasos: 1) sensibilización, 2) adquisición de información, 3) Síntesis y codificación, 4) transmisión y almacenamiento, 5) Implementación y evaluación.

La autora propone que primero se debe iniciar un trabajo de preparación para orientar el equipo hacia una actitud abierta al aprendizaje, así, una vez que las personas dentro de la organización están sensibilizadas, se inicia una búsqueda de información, la cual se ordena, se clasifica y se codifica de modo que esta pueda ser transmitida a toda la organización, de este modo, la información estará disponible para cualquier miembro de los diferentes equipos de trabajo que así lo requiera, para lograr un objetivo en específico. La utilización de dicha información debe ser evaluada de forma constante para verificar que tipo de resultados se generan a partir de su uso.

Nonaka y Takeuchi (1995) proponen un modelo de gestión de conocimiento que se basa en una “espiral de creación de conocimiento organizativo”, de acuerdo a este modelo en toda empresa existen dos tipos de conocimiento, el tácito y el explícito. El primero es un tipo de conocimiento adquirido por cada persona de acuerdo a sus experiencias, es abstracto; El segundo, el conocimiento explícito, es aquel que se puede expresar de un modo más sencillo, porque se encuentra codificado, es objetivo y racional, además, es sistematizado. (Hoyos y Arango, 2006).

El modelo describe que la creación de conocimiento organizacional se genera por interacción de ambos tipos de conocimiento y ocurre a través de 4 fases o pasos: el primero de ellos es la “socialización”, y se trata de convertir el conocimiento tácito en tácito, es decir, varios cooperadores de la empresa comparten experiencias entre sí sobre algún tema en específico. El segundo es la “exteriorización”: donde el conocimiento tácito se convierte en explícito, por medio de la sistematización de la información adquirida, utilizando el lenguaje formal y el diálogo. El tercer paso, llamado “combinación” es en el que el conocimiento explícito se convierte en explícito, esto se logra a través de diferentes medios de comunicación dentro de la empresa, tales como archivos, bases de datos, discos, correos, entre otros. El paso final para completar la espiral de creación de conocimiento es la “interiorización”

que supone la conversión de conocimiento explícito en tácito, que se logra cuando las personas han asimilado la información y la han incorporado a su trabajo. (Aramburu, 2000).

Es a partir de la década de 1970 que la gestión del conocimiento empieza a adquirir relevancia, pues se considera el capital intelectual como uno de los más valiosos para lograr competir e innovar en el mercado, el cual cada día es más exigente con respecto a los productos que se generan o los servicios que se prestan.

En la era del conocimiento no se toma en cuenta la capacidad física que tenga un trabajador, como en la era industrial, tampoco es de gran relevancia la virtualización de datos y procesamiento informático, como lo fue en décadas anteriores donde imperaba la economía basada en la información; estos cambios de paradigmas han promovido que las naciones se movilicen hacia “sociedades basadas en el conocimiento”, en las cuales el conocimiento se considera un bien intangible para el desarrollo. (CEPAL, 2002)

Las instituciones formadoras de profesionales en diversas áreas, como lo son las universidades, deben responder a las exigencias del mercado, como cualquier otra organización, pues existe una alta demanda de capital intelectual de calidad. Como lo menciona González (sin año) en su artículo, cuando se refiere a los cambios sociales

ocurridos por avances en el conocimiento, por generación de nuevos modelos de desarrollo y por incremento de postulantes a la educación superior: “Esta situación ha suscitado de manera creciente una mayor exigencia social por mejorar y asegurar la calidad de las universidades, y de sus programas de pre y postgrado” (p. 2)

Una estrategia que utilizan los centros educativos de educación superior para garantizar la calidad en los procesos de formación ha sido el logro de la acreditación por medio de entidades externas, como en el caso de Costa Rica, el Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES).

La acreditación se puede definir como: “Proceso complejo multifactorial de aseguramiento de la calidad de una institución o de un programa educativo que se basa en una evaluación previa de los mismos” (Paredes, 2008. p. 2), lo que significa que al culminar el proceso con éxito, se puede dar fe pública de la calidad de la educación que se imparte.

El proceso de acreditación consta de tres fases generales: la autoevaluación, la evaluación externa y la acreditación. (Viaña, 2010)

La etapa de autoevaluación permite obtener información técnica, rigurosa y confiable sobre el estado de la carrera. Dicha información se obtiene a través de cuestionarios aplicados a todos los sectores invo-

Una estrategia que utilizan los centros educativos de educación superior para garantizar la calidad en los procesos de formación ha sido el logro de la acreditación por medio de entidades externas,

lucrados en el proceso, estudiantes, docentes, administrativos, empleadores y egresados. Además, de la información que posee la carrera y la universidad sobre el proceso educativo que han llevado a cabo. (SINAES, 2013)

La información obtenida permite que se genere un “informe de autoevaluación” de acuerdo a dimensiones, estándares y criterios que solicita el SINAES. Así, el informe pasa a un analista quien determina si el documento cumple o no con los requisitos, para que seguidamente los miembros del SINAES dictaminen si la carrera puede o no pasar a la siguiente etapa.

Paralelo al “informe de autoevaluación” la carrera debe generar un “compromiso de mejoramiento” en el cual determine para un plazo de máximo 5 años, de qué manera se van a solventar las necesidades encontradas en el “informe de autoevaluación” y cómo va a promover y optimizar los resultados más positivos, garantizando sostenibilidad de la calidad hasta la re acreditación.

La segunda fase es la evaluación externa, en la cual tres académicos con un amplio currículo en temas de educación y especialistas en el área que evalúan, realizan la visita a la carrera y reciben toda la información generada por esta para valorarla e inspeccionarle, de modo que generan un informe para el SINAES con los hallazgos encontrados.

Finalmente, el SINAES, con un estudio previo del informe de la carrera y el de los evaluadores, decide si la carrera se acredita o no, lo que corresponde a la tercera etapa.

Para llevar a cabo cada una de estas fases, es necesaria la formación de un equipo de trabajo dentro de cada carrera, que se encuentre completamente comprometido con el proceso y que sincronice y gestione sus actividades de tal forma que logre el principal objetivo, alcanzar la acreditación.

La acreditación se plantea como un proceso cuya finalidad es la garantía de la calidad. Se visualiza hacia el exterior, es decir, calidad en función de competir y asegurar una educación formal a los futuros profesionales.

Como resultado del proceso de acreditación, el equipo de trabajo se empodera de su organización, pues conoce, sabe que existen fortalezas y debilidades.

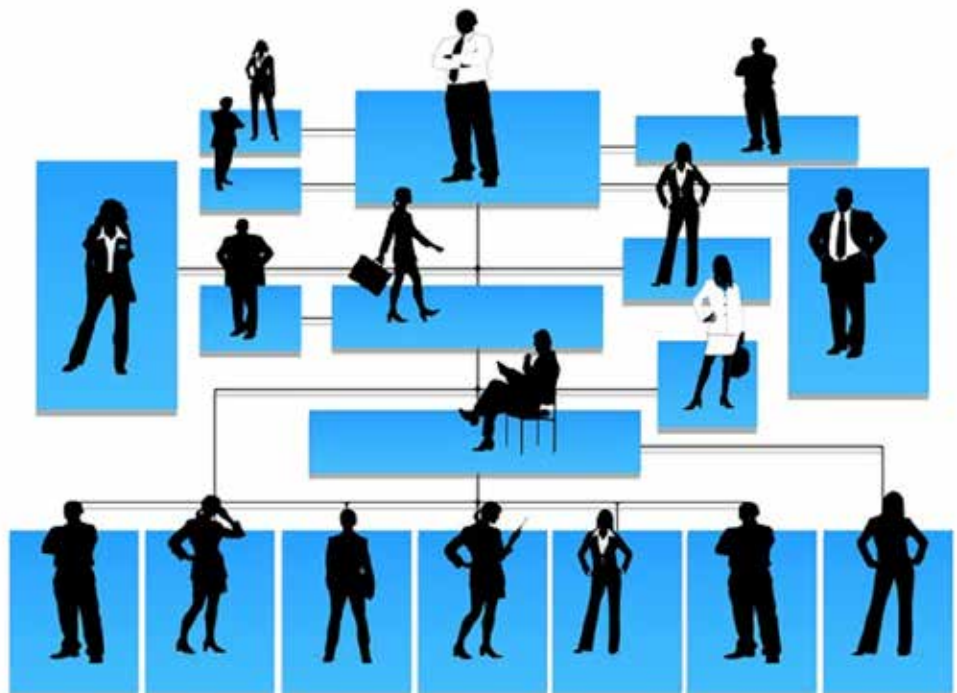
El proceso de acreditación a nivel interno también se puede entender como un generador y gestor de conocimiento organizacional.

El equipo de trabajo encargado de llevar a cabo el proceso atraviesa por las mismas etapas que gestión del conocimiento que menciona Amponsem (1991).

En primera instancia el equipo debe generar una sensibilización a la población con la que tiene que trabajar, estudiantes, profesores, etc. Esto causa un efecto “espejo” en el equipo de trabajo, pues a la vez que se trabaja por dar a entender a otros la importancia de la acreditación, los colaboradores van comprendiendo en escala exponencial sus deberes y roles. Esto se facilita porque la acreditación no es impuesta, al contrario es completamente voluntaria, de modo que el equipo que trabaja

en ella, debió haber realizado una “reflexión” sobre todos aquellos aspectos que involucra entrar a tal proceso. Seguido a la sensibilización, se inicia otra etapa, que es la de “adquisición de información”, si bien gran parte de la información que se requiere ya está determinada por la institución acreditadora, la carrera debe iniciar por planificar la búsqueda de esta entre todos los datos que posee, debe seleccionar cuál tiene relevancia y funcionalidad para responder a los solicitado. Del mismo modo con los cuestionarios, se debe planear estrategias para abarcar a la mayoría de la población, entre estudiantes, profesores, administrativos, empleadores y egresados.

Una vez que esta secuencia de actividades se ha completado, la información se debe sintetizar y codificar, de modo que la redacción del informe de autoevaluación



responda a los aspectos y formatos que solicita el SINAES.

La cuarta fase según Amponsem (1991) determina que la información debe difundirse a al resto de la organización; lo mismo sucede con la acreditación, pues los resultados obtenidos deben presentarse a la organización y a las partes interesadas, que ya se mencionaron anteriormente. Esto para que haya un conocimiento global del proceso. Como última etapa, la información que es difundida debe implementarse y evaluarse, acá es donde el compromiso de mejoramiento redactado por la carrera entra en vigencia, pues de toda la información obtenida se deben tomar acciones, es decir, se le brinda implementación al conocimiento. La implementación y evaluación es constante durante todas las etapas, pues se trata de mantener un equilibrio entre lo que se dice y lo que se hace.

Tanto el informe de autoevaluación como el compromiso de mejoramiento son insumos cuyo fin no solamente es responder a un requisito para la acreditación, sino que permite al equipo de trabajo organizar, clasificar, conocer, manejar y optimizar los procesos académicos y administrativos.

Mediante la acreditación, el conjunto de personas que trabajan en ella, aprenden y dominan la carrera. El informe de autoevaluación por un lado arroja resultados inesperados y otros más previsibles, genera un *desorden organizacional* en cuanto



a procesos, manejo de información, y personal, pues las debilidades comienzan a resaltar, aquellas que se creían manejables de pronto no lo son, e incluso, el equipo de trabajo empieza a conocer sobre aquellas que no sabía que existían.

Ese *desorden organizacional* es parte natural del proceso, como lo menciona Aramburu (2000), citando a Nonaka (1988): “...cuanto más caos o fluctuación tenga una organización dentro de su estructura, mayor es la probabilidad de tener una actividad intensa de creación de información” (p. 32)

Por esa razón es que el “compromiso de mejoramiento” funciona también como generador de conocimiento y de difusión de este, pues es por su medio que se busca la mejora continua. Si no hubiese existido un “estado de la cuestión” de la carrera, el compromiso de mejoramiento no tendría sentido, pues los individuos de la organización, no tendrían conocimiento ni bases para fundamentar un plan de mejo-

ra, en otras palabras, si ese *desorden organizacional* no existiera, no habría cabida para la innovación.

Como resultado del proceso de acreditación, el equipo de trabajo se empodera de su organización, pues *conoce*, sabe que existen fortalezas y debilidades.

Se nota como la calidad de los servicios que brindan las organizaciones en la actualidad se encuentra siempre supeditada al capital intelectual de las empresas.

El aprendizaje que se genere a través del proceso de acreditación de una carrera, sirva de insumo para generar nuevo conocimiento en otra.

Depende de cada integrante del equipo de trabajo, con su conocimiento previo y experiencias, el aporte que pueda brindar al proceso. Si bien se trabaja en conjunto, para que exista realmente un aprendizaje organizativo y por ende un proceso fluido de acreditación, debe haber una suma de las partes, de este modo la carrera no será solamente acreditada, sino que se convertirá en una organización que aprende, que es inteligente, no solamente que se adapta al medio, sino que tiene la capacidad de forjar su futuro.

Hay que tomar en cuenta que la carrera como tal no es una organización por sí misma, sino que representa una parte de otra organización mayor que la envuelve, la universidad.

Una vez que el conocimiento se ha generado, se ha puesto en práctica y ha creado resultados beneficiosos para la carrera, este debe replicarse al resto de la organización.

Si el conocimiento fluye en modo de espiral dentro de la organización como un todo, y no sólo como carreras aisladas, la organización tendrá mayor impacto y fuerza dentro del sistema educativo.

Sobre esto se refiere Nonaka (1988) citado por Aramburu (2002), al proponer que las organizaciones que aprenden son aquellas que logran transformar la información generada en un stock de conocimiento, que se encuentra disponible a todas las áreas a las que puede competir dicho conocimiento.

La transferencia de ese *stock de conocimiento* al resto de la organización no se trata necesariamente de brindar los datos recopilados a otras carreras o departamentos, sino de facilitar los procesos, máxime cuando otras carreras apenas inician la acreditación.

El modo que se propone para generar nuevo conocimiento y transferir el que ya se posee, es la implementación de modelo que guía hacia la “espiral de creación de conocimiento organizativo” propuesto por Nonaka y Takeuchi (1995), esto de la siguiente manera:

“socialización”: como se mencionó anteriormente, esta etapa consiste en el intercambio de experiencias entre varios individuos, para convertir conocimiento tácito en tácito. A manera práctica, las reuniones entre los grupos de trabajo de las diferentes carreras abren espacios para el diálogo sobre el proceso y sus fases, así como la experiencia transmitida (tanto positiva como negativa) de aquellas carreras que se encuentran más cercanas a concluir el proceso. Además, se discute sobre los beneficios de la acreditación, lo que a la vez promueve la sensibilización de otros equipos de trabajo que apenas de-

butan en el proceso.

“Exteriorización”: para convertir el conocimiento tácito en explícito se utiliza un lenguaje sistematizado, que permita establecer estrategias concretas que han facilitado el proceso para algunas carreras, del mismo modo se determinan aquellas amenazas tanto internas como externas que lo ha dificultado.

“Combinación”: en esta fase los grupos de trabajo de varias carreras determinan los medios en que la información que han adquirido de las etapas anteriores puede organizarse y distribuirse, de modo que se pueda incluir en bases de datos, carpetas, entre otros, de modo que se encuentre accesible a cualquier miembro de la organización.

“Interiorización”: la asimilación de la información podrá evaluarse en tanto mejore la facilidad de llevar a cabo el proceso de acreditación por las diferentes carreras. Pues habrá, con el tiempo, suficiente conocimiento acumulado y disponible para optimizar el proceso.

Ahora bien, es cierto que no todas las carreras son afines entre sí, ni en áreas de acción ni en plan de estudios, mucho menos en gestión de procesos, sin embargo, el conocimiento que las carreras posean, previo o durante el proceso de acreditación, facilitará su apertura al proceso mismo, de modo que el aprendizaje organizacional será más fluido dentro de cada departamento, y esto promoverá la innovación para competir y asegurar un



óptimo futuro para cada carrera y por lo tanto para la universidad.

Ahí es donde adquiere poder la capacidad de trabajar de manera interdisciplinaria, de modo que el aprendizaje que se genere a través del proceso de acreditación de una carrera, sirva de insumo para generar nuevo conocimiento en otra.

El establecimiento de redes de apoyo interdisciplinario fortalece la espiral de creación del conocimiento, pues promueve que este se transfiera a toda la organización.

Si el conocimiento fluye en modo de espiral dentro de la organización como un todo, y no sólo como carreras aisladas, la orga-

nización tendrá mayor impacto y fuerza dentro del sistema educativo, pues habrá logrado a través de estrategias como la mencionada, una gestión del conocimiento y por ende un aprendizaje a nivel organizacional.

Si bien, Hoyos y Arango (2006), elaboran un estudio sobre gestión del conocimiento en el ámbito universitario, así como el trabajo de diferentes equipos sobre el modelo de Nonaka y Takeuchi, en la creación, acreditación y re acreditación de programas universitarios, no ahondan en el tema de la acreditación per se como medio para generar conocimiento ni en el establecimiento de apoyo interdisciplinario para facilitar estos procesos.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La acreditación de carreras universitarias es un medio utilizado en la actualidad para garantizar a la población una educación de calidad, de igual forma, a nivel interno afianza los procesos que se llevan para gestionar la profesión.

Conforme estos procesos internos se van consolidando, y van adquiriendo sistematización y planificación a través de los métodos de recolección de información, divulgación, planes de mejora y todos aquellos requisitos solicitados por el SINAES, los miembros de cada carrera incurren en un proceso de aprendizaje generado por un *caos*

organizacional, que concuerda con el modelo propuesto por Amponsem (1991).

De esta forma, un departamento de la organización llamada universidad logra un aprendizaje, el cual se puede transmitir a otros miembros de otros departamentos o carreras a través del modelo propuesto por Nonaka y Takeuchi (1995), para formar una “espiral de creación del conocimiento organizativo”, como lo llamaron sus autores.

Los esfuerzos de aprendizaje que lograron algunos departamentos, o como en este caso, las carreras, pueden transmitirse de forma que se faciliten los procesos para otras que aún no incursionan en el proceso de acreditación o apenas están por comenzar.

El trabajo interdisciplinario debe promoverse a través de toda la organización, pues permite crear un *stock* de conocimiento, que debe estar al alcance de cualquier miembro de la empresa que lo requiera para su desempeño y crecimiento laboral; de hecho se considera un requisito para trabajar a través del modelo de Nonaka y Takeuchi.

El aprendizaje organizativo a través de la gestión del conoci-

miento se podrá evaluar conforme los procesos de acreditación se desarrollen de manera más fluida, a pesar de las diferencias de gestión administrativas y académicas entre cada carrera.

BIBLIOGRAFÍA

1. Aramburu, N. (2000). *Un Estudio del Aprendizaje Organizativo desde la Perspectiva del Cambio: Implicaciones Estratégicas y Organizativas*. Tesis Doctoral. Universidad de Deusto. San Sebastián.
2. Beatriz, M. Catalán, E. (2002). *Introducción a la Gestión del Conocimiento y su Aplicación al Sector Público*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) Santiago, Chile.
3. Fandiño, Y. La Educación Universitaria en el Siglo XXI: de la Sociedad de la Información a la Sociedad del Conocimiento. Universidad de la Salle, Colombia. *Revista Iberoamericana de Educación*. Marzo, 2011. ISSN: 1681-5653. P (1-10)
4. González, L. (sin año). El Impacto del Proceso de Evaluación y Acreditación en las Universi-

dades de América Latina. Centro Universitario de Desarrollo. IESALC/UNESCO. Chile.

5. Hoyos, C. Arango, G. *Competencias y Gestión del Conocimiento en un Escenario Universitario*. Universidad de Manizales. (Junio, 2006).
6. Paredes, E. *Acreditación Universitaria: ¿Garantía de la Calidad en la Educación Superior?* *Revista Med Hered.* (2008). Vol 2. No. 19. (pp 43-45).
7. Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior. Costa Rica. 2013. Recuperado de: <http://www.sinaes.ac.cr/>
8. Vesga, J. (2013). *Cultura organizacional y sistemas de gestión de la calidad: una relación clave en la gestión de las instituciones de educación superior*. *Revista Científica Guillermo De Ockham*, 11(2), 89-100.
9. Viaña, J. *Una Mirada sobre la Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Superior en América Latina y el Caribe*. Organización de los Estados Americanos. *La Educación*. Revista Digital. (Enero, 2010). ISSN 0013-1059