

LAS REPRESENTACIONES SOCIALES SOBRE LA CALIDAD EN EL PROCESO DE ACREDITACIÓN DE LOS DOCENTES DE LA ESIQIE

FABIOLA ELIZABETH LUNA RAMÍREZ

INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL-ESCUELA SUPERIOR DE INGENIERÍA
QUÍMICA E INDUSTRIAS EXTRACTIVAS

JESÚS GARCÍA REYES

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

TEMÁTICA GENERAL: SUJETOS DE LA EDUCACIÓN

Resumen

La investigación analiza las Representaciones Sociales de los docentes de la ESIQIE referidas a la calidad que se plantea en el proceso de acreditación nacional, que permita a las autoridades programar estrategias en el seguimiento del proceso de acreditación.

Trasladar el concepto de calidad del ámbito industrial al de educación, tiene alto grado de dificultad (CACEI, 2015). En sus intentos por medir la calidad, cada organización, la define de diferente manera, resultando falta de concordancia del concepto y un enfoque incierto de a quien se dirige. En el caso ESIQIE, existe resistencia por parte de los docentes a participar en las actividades del proceso de Acreditación Nacional otorgada por el CACEI, generando actitudes poco favorables para el clima laboral.

La metodología de trabajo es mixta, la muestra corresponde al 10% de los profesores, resultando así 54 sujetos a los que se les aplicó un instrumento estructurado por redes semánticas naturales y un cuestionario, dividido en tres secciones: Perfil docente, Representaciones y Significados.

El 100% de los participantes están informados sobre calidad, 28% mayormente y 72% menormente informado. El 61% presentan actitud positiva y trabajan con responsabilidad, 39% consideran que hay calidad parcial en la ESIQIE y presentan actitud neutra ante los procesos de acreditación y 17% pertenecen al grupo de actitud negativa, que relacionan calidad con demagogia.

Las RS giran en torno a que calidad implica cumplir una serie de requisitos; la acreditación nacional, representa prestigio para la ESIQIE sin embargo, no se trabaja para perfeccionar el sistema administrativo.

Palabras clave: Acreditación, calidad, representación social.

INTRODUCCIÓN

La acreditación, en su connotación institucional implica una búsqueda de reconocimiento social y de prestigio por parte de los individuos que transitan por las instituciones educativas y por estas mismas para lograr dicho reconocimiento, bajo el lema de escuelas de calidad, razón por la cual, los procesos de acreditación se han constituido como un requerimiento imperativo en nuestros días.

Esta investigación surge de la intención de conocer las representaciones sociales del cuerpo docente de la Escuela Superior de Ingeniería Química e Industrias Extractivas (ESIQIE) sobre la calidad que se plantea en el proceso de re-acreditación nacional de los programas académicos que en ella se imparten, lo que permitirá conocer el porqué de las acciones de este objeto de estudio.

El concepto de calidad en nuestros días, es usado con frecuencia en diferentes ámbitos de la sociedad, sin importar el sector del que procede o bien hacia donde se dirige, peor aún, el término calidad referido al ámbito educativo no significa lo mismo para todos.

En México, el concepto de calidad de la educación fue recurrente en las reformas que buscaban la modernización del país a principio de los años noventa. En este momento, México firmó junto con Estados Unidos y Canadá, el Tratado de Libre Comercio de América del Norte (TLCAN) e ingresó a los países miembros de la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), convirtiéndose en el país número 25 entre sus integrantes (Ramos, 2014, p. 11).

El concepto de calidad en educación es de difícil aprehensión y varía dependiendo de los contextos institucionales y de los elementos que se analizan, por tanto, es delicado definir la calidad en la educación superior, puesto que no se trata de un problema semántico o etimológico. Si partimos que cualquier definición encierra visiones de sociedad, la vida y la educación, y una postura política, social, cultural, por tanto, no es un valor absoluto, neutro o universal (Andión, 2007).

Por lo que cada organización en sus intentos por medir la calidad, la define de diferente manera, resultando así la falta de concordancia del concepto mismo, generando la problemática de enfoque hacia quien o hacia donde se dirige la calidad.

Ahora bien, uno de los conceptos más conocidos sobre calidad, tiene como base la *misión* de las instituciones de educación superior. Se dice que una institución es de buena calidad si cumple bien su misión y satisface las expectativas de sus erróneamente llamados “clientes”, considerados a veces

como los estudiantes, otras como los empleadores, otras como quienes proveen los fondos y en forma más general, la sociedad, lo que evidentemente produce confusiones puesto que se está trasladando un modelo industrial y comercial a un proceso que tiene una mayor trascendencia y por ende, no se puede manejar como una operación mercantil (CACEI, 2015).

En el caso del Instituto Politécnico Nacional (IPN), está integrado por 25 unidades académicas de nivel superior; la ESIQIE, es una de esas unidades académicas, ésta pertenece al área de Ingeniería y Ciencias Físico-Matemáticas, su población docente es de aproximadamente 500 profesores, cuenta con 200 trabajadores de apoyo y asistencia a la educación y su matrícula es de alrededor de 6,300 estudiantes y trabaja bajo un Sistema de Gestión de Calidad. Su misión es:

“Formar integralmente capital humano en los ámbitos de la Ingeniería Química Industrial, Ingeniería Química Petrolera e Ingeniería en Metalurgia y Materiales con una visión global y liderazgo, para contribuir con el desarrollo social y económico del país” (ESIQIE, 2015).

En ella se imparten tres programas académicos a nivel Licenciatura: Ingeniería Química Industrial, Ingeniería Química Petrolera e Ingeniería en Metalurgia y Materiales, mismos que están acreditados a nivel nacional por el Consejo de Acreditación de la Enseñanza de la Ingeniería (CACEI), como programas educativos con altos estándares de calidad.

No obstante de contar con este reconocimiento, en el último proceso de re-acreditación por parte del CACEI a los programas que se imparten en la unidad académica; se tuvo poca participación por parte de la plantilla docente y se desarrollaron en ellos, actitudes de molestia y apatía, poco favorables para el clima laboral.

Por lo anterior, toman relevancia las preguntas de investigación ¿Cuáles son las representaciones sociales de los docentes referidas a la calidad que se plantea en el proceso de acreditación nacional, que les permitirá a las autoridades plantear estrategias en la atención de los procesos de acreditación?, ¿Qué información poseen los docentes de la ESIQIE sobre el concepto de calidad, a fin de comprender los esquemas de comportamiento del personal docente?, ¿Cuál es el significado que los docentes de la ESIQIE le asignan al concepto de calidad, que concuerdan con lo establecido por la institución y el organismo acreditador? y ¿Qué actitudes presentan los docentes ante el planteamiento de calidad en la educación, que afectan el clima organizacional?

El objetivo general es analizar las representaciones sociales de los docentes de la ESIQIE referidas a la calidad que se plantea en el proceso de acreditación nacional, que les permitan a las autoridades programar estrategias en la atención de los procesos de acreditación.

Los objetivos específicos son conocer la información que poseen los docentes de la ESIQIE sobre el concepto de calidad, a fin de comprender los esquemas de comportamiento del personal docente, identificar el significado que los docentes de la ESIQIE le asignan al concepto de calidad, con la finalidad de establecer puntos de concordancia entre lo planteado por la institución y el organismo acreditador e interpretar las actitudes de los docentes ante el planteamiento de calidad que permita un clima organizacional adecuado.

Con base a ello, se plantean los siguientes supuestos:

1. Los docentes de la ESIQIE no conocen la información planteada sobre calidad por la institución y por los organismos acreditadores.
2. El significado que los docentes de la ESIQIE le asignan al concepto de calidad en la educación, es diferente al planteado por la institución y los organismos acreditadores.
3. Los docentes de la ESIQIE presentan una actitud negativa ante los procesos de acreditación nacional.

Se consideró emplear la teoría de las Representaciones Sociales, ya que es una alternativa teórica y metodológica basada en un principio Psicosociológico para investigar en el área educativa. Atiende a fenómenos y procesos cognitivos y sociales; observa afectos, creencias, valores, actitudes e intercambios realizados en la vida diaria por los actores (Garfias, 2007).

Entendiendo como actores, a los agentes educativos, funcionarios, profesores, alumnos, padres de familia, etc., que construyen Representaciones Sociales sobre la escuela, las prácticas educativas, la evaluación curricular, las reformas educativas, entre otras.

DESARROLLO

La teoría de las representaciones sociales (RS) es calificada como una herramienta de mediación social y cultural, a través de la cual, se puede interpretar el concepto de calidad.

De acuerdo con Ramos (2014), la calidad de la educación se interpreta, o se reinterpreta, dentro de un grupo, donde además se crean otras formas de saberes que dan sentido a sus

actividades, como son las opiniones, las ideas, imágenes, creencias, tradiciones y representaciones sociales.

Entendiendo por representación social una modalidad particular del conocimiento, cuya función es la elaboración de los comportamientos y la comunicación entre individuos (Moscovici, 1979).

Las representaciones se utilizan para necesidades inmediatas: explicar una situación, comprender un nuevo concepto, objeto e idea, decidir cómo actuar ante un problema, así los miembros de un grupo toman lo que consideran importante de la realidad objetiva y lo incorporan a su pensamiento. Encierran imágenes que concentran significados, los cuales hacen que estos sean una referencia importante para interpretar lo que sucede en la realidad cotidiana como una forma de conocimiento social (Cuevas, 2007).

Las representaciones sociales definidas por Moscovici (1979) como universos de opinión, pueden ser analizadas con fines didácticos y empíricos en tres dimensiones: la información, el campo de representación y la actitud.

a) La información: Es la organización o suma de conocimientos con que cuenta un grupo acerca de un acontecimiento, hecho o fenómeno de la naturaleza social. Conocimientos que muestran particularidades en cuanto a cantidad y a calidad de los mismos; carácter estereotipado o difundido sin soporte explícito; trivial u original en su caso.

b) El campo de representación. Expresa la organización del contenido de la representación, en forma jerarquizada, variando de grupo a grupo e inclusive al interior del mismo grupo. Permite visualizar el carácter contenido, las propiedades cualitativas o imaginativas, en un campo que integra informaciones en un nuevo nivel de organización en relación a sus fuentes inmediatas.

c) La actitud es la dimensión que significa la orientación favorable o desfavorable en relación con el objeto de representación social, por lo tanto se puede considerar como el componente más aparente, fáctico y conductual de la representación, y como la dimensión que suele resultar más generosamente estudiada por su implicación comportamental y de motivación.

El *método* de trabajo se basó en el modelo inductivo-deductivo, ya que, a través del instrumento aplicado, se puso en cuestionamiento el concepto de calidad y se les pidió a los docentes participantes que dieran su opinión al respecto, llegando así, a su interpretación del mismo.

Considerando que la participación del personal académico en el proceso de autoevaluación para la obtención de la Acreditación Nacional, no se restringe por su categoría o dictaminación, se decidió que la muestra para esta investigación fuera *no probabilística*, quedando como muestra representativa el 10% del total de los profesores de la ESIQIE; guardando esta proporción de acuerdo al tamaño poblacional de cada departamento académico, siendo los porcentajes reales de docentes participantes el siguiente: Departamento de Formación Básica=11.47%, Departamento de Ingeniería Química Industrial=10.46%, Departamento de Ingeniería Química Petrolera=9.3% y Departamento de Ingeniería en Metalurgia y Materiales=12.06%.

Debido a la complejidad para indagar las representaciones sociales de los sujetos de investigación y la existencia de diversos métodos para explorarlas, se decidió trabajar mediante redes semánticas naturales y un cuestionario, mismos que fueron elaborados de acuerdo a las necesidades del caso, resultando así un instrumento integrado por 22 preguntas, dividido en tres secciones: Perfil docente, Representaciones y Significados, mismos que se describen a continuación:

I. Perfil docente: se recabaron datos como: Género, edad, grado máximo de estudios, escuela de egreso de su formación profesional, antigüedad como docente de la ESIQIE, departamento académico y academias a los que está adscrito, entre otros.

II. Representaciones: se plantearon preguntas cerradas y abiertas, con la intención de saber qué conocimientos tenían acerca del concepto de calidad, medios en los que se informan, campo de representación y la actitud hacia los planteamientos de calidad.

III. Redes semánticas naturales: se emplearon cinco palabras estímulo, relacionadas con la calidad, se le solicitó a los participantes que escribieran una lista de tres palabras que definieran este concepto, pudiendo emplear sustantivos, adjetivos y adverbios, a su vez, se les solicitó que las jerarquizaran en orden de importancia y explicaran las razones del porque empleaban cada palabra definidora.

Es importante destacar que las personas pertenecen simultáneamente a diferentes grupos y categorías sociales, por consiguiente, tienen representaciones compartidas con distintos grupos de

procedencia. Y es precisamente esta diversidad, la que permitió clasificar a los participantes en ocho categorías de análisis, de acuerdo a:

1. Nivel de información: Los más informados y los poco informados.
2. Por su Categoría docente: Asignatura A y B, Asociado B y C, Titular A, B y C
3. Grado de estudios: Licenciatura, Maestría y Doctorado
4. Edad: Se consideró desde los 20 años hasta más de 70 años.
5. Antigüedad en la ESIQIE: Se consideró desde 1 año hasta más de 50 años de servicio.
6. Tipo de actividad: Docentes con actividades de funcionario, docentes con actividades administrativas, docentes con actividades en la industria y solo actividades de docencia.
7. Formación profesional: Escuelas del IPN y otras IES.
8. Departamento y academia de Adscripción.

Del total de 54 participantes en esta investigación, 20 corresponde a mujeres y 34 a hombres, que oscilan entre los 25 y más de 70 años de edad, siendo los de mayor participación, los docentes de entre 66 a 70 años, cuya antigüedad en la unidad académica es de entre 6 a 10 años. Un total de 41 partícipes se dedican solamente a realizar actividades de docencia, 2 de ellos, son docentes con pago por honorarios por apoyar en labores administrativas, 3 más combinan docencia y trabajo en la industria y finalmente, participaron 7 funcionarios (personal docente con funciones administrativas: subdirectores y jefes de departamentos).

En referencia a las categorías docentes, se tuvo mayor participación de los Profesores de Tiempo Completo (PTC), con categoría de titulares C, seguidos en participación de los docentes con categoría de asignatura B.

El 100% de los participantes afirman estar informados, sin embargo, al interpretar las respuestas de los más informados y los menos informados, en ambas categorías los docentes relacionan a la calidad con *satisfacción, mejora y acreditación*, no obstante, la apreciación cambia con las personas que poseen mayor información, pues la atañen con *evaluación*, mientras que los menos informados, lo traducen a su realidad como solo una forma de dar *prestigio* a la unidad académica.

En el caso de la influencia en el concepto de calidad de acuerdo al grado de estudios, se encontró que los participantes con grado de *doctores*, no consideran que la calidad se relacione con satisfacción, más bien la visualizan como una *forma de mejora*, mientras que los formados en

maestría, aparte de vincularla con satisfacción lo hacen también con *resultados* y los participantes con estudios de Licenciatura la ven como la manera de obtener *prestigio*.

CONCLUSIONES

Al inicio de esta investigación, se estableció como supuesto que los docentes de la ESQIE no conocen la información planteada sobre calidad por la institución y por los organismos acreditadores, esto se atribuía a la poca información que se difunde en la unidad académica, es decir, no está divulgada en medios oficiales o en el sitio web de la ESQIE, solo se realiza a través de las academias.

No obstante los resultados indican que el 100% de los objetos de estudio, afirma estar informado sobre calidad, un 28% de ellos está mayormente y un 72% está menormente informado.

Pero, ¿Qué información poseen los docentes de la ESQIE? El grupo de los que poseen mayor información recurre a las normas de calidad ISO 9001:2008, el organismo acreditador, libros e internet, entendiendo que la gama de información alojada en este último recurso es infinita. En lo que respecta al grupo de los menos informados con el 72%, su medio de consulta más frecuente son las revistas y compañeros de trabajo, no obstante esta población también recurre al organismo acreditador y al Sistema de Gestión de Calidad, solo que en menor medida.

De manera sorprendente, el 54% de los docentes, se informa del organismo acreditador, que en el caso particular de la ESQIE refiere al Consejo de Acreditación de la Enseñanza de la Ingeniería (CACEI), quien posee su sitio web.

Además, el 43% consulta las normas en lo referente a calidad y en la misma proporción se informan por el Sistema de Gestión de Calidad (SGC), importante es mencionar que un 19% de la muestra se informa de sus pares académicos, etiquetando la información como *lo que se dice en el pasillo o radio pasillo*.

Lo anterior ocasiona que el primer supuesto se cumpla de manera parcial, puesto que el docente sí conoce la información que emite el organismo acreditador (CACEI) y el sistema de gestión de calidad, no obstante, existe un sesgo que afecta el proceso de re-acreditación, generado a partir de que el 19% de los docentes se informa en radio pasillo o lo que se dice en el pasillo, dando lugar así a representaciones, que ocasionan descontrol en la comunidad al momento de considerarse o escucharse la diversidad de opiniones.

Los docentes poseen información sobre calidad, sin embargo, no están interesados en participar en las actividades que involucran este concepto, lo que da lugar a una nueva investigación que ayude a definir la razón por la que esto sucede.

Por otro lado, a pesar de que los docentes están informados en lugares comunes, sus representaciones son diferentes de acuerdo al grupo al que pertenecen, ya que alimentan sus conocimientos de opiniones y creencias previas, al mismo tiempo que motivan la aparición de opiniones y creencias nuevas.

Para identificar el significado que poseen los docentes de la ESIQIE sobre el concepto de calidad que se plantea en los procesos de acreditación nacional (segundo objetivo) y saber si hay coincidencia entre lo que plantean los organismos oficiales (segundo supuesto), se decidió definir Calidad desde el punto de vista de los objetos de representación, quedando como sigue:

Calidad es un concepto referido al ámbito educativo, que satisface (PS 100) las necesidades del *alumno (cliente)*, a través de la *mejora continua* (PS 89), *eficiencia* (PS 61) y *mejora* (PS 61), guardando importante relación y ampliando el concepto con el hecho de las *actividades bien hechas* y *el compromiso* de directivos y personal académico.

Se consideró importante retomar algunas representaciones de los docentes que aunque no son mayoría, es necesario tenerlas presentes porque le dan otro significado al concepto, con ideas como que la calidad en la ESIQIE es *demagogia, papeleo, método, producto, indicadores, sistema, misión y visión*.

A partir de la definición de la mayoría de los docentes de la ESIQIE, en la tabla 1, se realizó una comparación entre las definiciones asignadas para calidad por parte del Consejo de Acreditación de la Enseñanza de la Ingeniería (CACEI), el Instituto Politécnico Nacional (IPN), la Escuela Superior de Ingeniería Química e Industrias Extractivas (ESIQIE) a través del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y el concepto planteado para fines de esta investigación.

En la tabla, se hace notar que el concepto asignado por los docentes de la ESIQIE para calidad, corresponde con la definición del Sistema de Gestión de Calidad a través de palabras como: *compromiso, satisfacción, mejora y estudiantes como clientes*; a su vez existe coincidencia con el concepto planteado para calidad en esta investigación, en cuanto a los términos: *satisfacción y usuario*, sin embargo, no se presenta ninguna relación con los conceptos que plantea el organismo

acreditador CACEI y el IPN para calidad, lo que hace que el segundo supuesto de la investigación se cumpla.

Otro de los retos de esta investigación, era conocer si dentro del concepto de los docentes sobre calidad, se hacía alusión a un cliente, y dadas las respuestas se encontró que sí, no obstante, existe una falta de claridad en cuanto a quien es el cliente; y en un sector tan trascendental como lo es la educación, es importante determinar a quién están dirigidos todos los esfuerzos, para trabajar de común acuerdo.

De tal manera, que 6 de las 8 categorías analizadas, orientan su desempeño laboral hacia los *estudiantes*, mientras que las otras 2 que corresponden a los docentes del Departamento de Ingeniería Química Petrolera y las autoridades o docentes con actividades de funcionarios, visualizan como cliente al *sector productivo*, lo cual, genera el planteamiento de un nuevo problema, debido a la falta de enfoque de para quien se trabaja, mientras unos esfuerzos se encaminan a cubrir las necesidades de los estudiantes, otra parte importante se dirige a satisfacer las necesidades del sector productivo, dejando en segundo término a los estudiantes; lo que permite distinguir que la orientación del trabajo al interior de la unidad académica no se encamina en el mismo sentido.

En lo que se refiere a la actitud, se sabe que tiene como base la representación social del grupo socio-cultural acerca de una situación o concepto, como resultado de una representación social que se ha ido construyendo acerca de la misma.

De tal forma que se detectaron tres tipos de actitudes en la comunidad docente. El 61% de los participantes presenta una *actitud positiva* y trabaja con responsabilidad, compromiso y preocupación por la capacitación continua. El 39% presenta una *actitud neutra* ante los procesos de acreditación, considera que hay calidad parcial en la ESQIE y plantea la mejora en aspectos como: seguimiento de trayectoria escolar, mayor y mejor capacitación docente, mayor claridad en los objetivos, no solo cumplir estadísticas.

El otro 17% de los objetos de estudio pertenece al grupo de *actitud negativa*, quienes opinan que no hay parámetros establecidos claramente ni evaluados correctamente, hay falta de control en las actividades, no hay ni pies ni cabeza, no hay pertinencia en el plan de estudios con lo que se imparte, la calidad en la ESQIE es solo prestigio.

Por lo tanto el tercer supuesto, se cumple parcialmente, ya que aunque se manifiesta una actitud negativa en los docentes, no todos ellos muestran el mismo posicionamiento ante el proceso de acreditación, tomando en cuenta que hay quienes opinan que la calidad de la ESIQIE, se debe a tener los tres programas académicos acreditados.

La planta académica tiene como representación que la calidad implica un fuerte *compromiso*, que es tarea de muchos, pero hay poca participación, por lo que cada quién hace lo que considera apropiado para entrar al reto de la mejora continua, dejando entrever que falta orientación clara hacia un objetivo.

Otras representaciones de la comunidad académica, giran en torno a que la calidad solo implica cumplir una serie de requisitos, la acreditación nacional, solo representa prestigio para la unidad académica pero que no se trabaja de fondo para perfeccionar el sistema administrativo, es *demagogia, papeleo, método, producto, indicadores y está referida a un sistema*.

El estudio de los resultados obtenidos, llevo a encontrar otras manifestaciones importantes sobre la calidad, por ejemplo, los docentes tienen en mente que calidad es un término tomado de la industria, sin embargo, a través de los años, y con el discurso repetitivo de diferentes medios, lo han hecho propio para el sector educativo, puesto que la gran mayoría de ellos, aunque no están muy conformes y muestran una actitud poco favorable ante este tema, relacionan la calidad con la satisfacción de un cliente y la mejora de sus actividades del quehacer académico, enfocándolo así al área de Educación. Si bien es importante mencionar, que las generaciones de más edad, la siguen relacionando con industria y empresa.

Como resultado de este trabajo, se logró interpretar el concepto que los docentes de la ESIQIE asignan a calidad, quedando como: *satisfacción a las necesidades del alumno (cliente), con expectativas hacia la mejora continua y la eficiencia, a través de las actividades bien hechas y el compromiso de directivos y personal académico*. Que como bien se mencionó al inicio, la acepción de calidad es un tanto complicada de definir, quedando más bien como una interpretación de los docentes acorde a la información que poseen y el contexto institucional.

El estudio de las representaciones sociales de un grupo, da cuenta de la importancia de conocer lo que emana del interior del mismo, por ello, es preciso saber que piensan y como se sienten los docentes, para entender cómo actúan, solo de esta manera se puede dar la pauta para que las autoridades de la ESIQIE, pueden establecer estrategias que coadyuven a mejorar el trabajo dentro

de la unidad académica, en relación a los procesos de acreditación y a su vez, se permita mejorar el clima organizacional.

Recomendaciones:

Si se pretende lograr un cambio actitudinal en los docentes de la ESIQIE, que se manifieste en una actitud positiva ante los planteamientos de calidad y su implementación en la Unidad Académica, debe recordarse que este cambio depende de factores relacionados con las representaciones sociales que estos poseen.

TABLAS Y FIGURAS

Tabla 1. Comparación de las definiciones de calidad

CONCEPTOS DE CALIDAD			
CACEI	IPN	SGC ESIQIE	INVESTIGACIÓN
“Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permite apreciarla como mejor, igual o peor que un modelo establecido”.	“Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”.	“Las unidades Académicas de Nivel Superior, estamos <u>comprometidas</u> a <u>satisfacer</u> las necesidades de formación de nuestros <u>estudiantes</u> , a través de <u>mejorar</u> continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad a fin de impulsar la excelencia académica”.	“Provisión de servicios accesibles y equitativos con un nivel profesional excelente, optimizando los recursos y logrando la adhesión y la <u>satisfacción</u> del <u>usuario</u> ”.

REFERENCIAS

- Andión Gamboa, M. (2007). Sobre la calidad en la educación superior: una visión cualitativa. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=34005011>> ISSN 0188-168X.
- Consejo de Acreditación de la Enseñanza de la Ingeniería, A. C.-CACEI. (s.f.). Recuperado de: <http://www.cacei.org.mx/>
- Cuevas, Y. (2007). Representaciones sociales de estudiantes y profesores. La UNAM, el segundo hogar. Prácticas y Representaciones sociales en Educación Superior. Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación. Plaza y Valdés Editores.
- Escuela Superior de Ingeniería Química e Industrias Extractivas-ESIQIE. (s.f.). Recuperado de: www.esiqie.ipn.mx/
- Garfias, L. (2007). Representaciones sociales de los docentes sobre la investigación en la escuela nacional de artes plásticas de la UNAM. Memoria IX Congreso, COMIE, Mérida, México.
- Moscovici, S. (1979). El psicoanálisis, su imagen y su público. Buenos Aires. Anesa-Huemul.
- Ramos, R. (2014). La calidad de la Educación: Representaciones sociales de Docentes de Educación Secundaria del Distrito Federal. (Tesis doctoral). Facultad de Filosofía y Letras de la UNAM.