

TÍTULO: EVALUACIÓN Y COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL: EXPERIENCIAS DESDE LA UNIVERSIDAD DE CIENFUEGOS.

TITLE: INSTITUTIONAL EVALUATION AND COMMUNICATION: EXPERIENCES FROM THE UNIVERSITY OF CIENFUEGOS.

Autores:

Dr. C. Adianez Fernández Bermúdez. Universidad de Cienfuegos Carlos Rafael Rodríguez. Cuba. afernandez@ucf.edu.cu . <https://orcid.org/0000-0002-0503-5988>

Dr.C Haens Beltrán Alonso, Universidad de La Habana. Cuba. hbeltran@ucf.edu.cu

MSc. Maydel Gómez Lago. Universidad de Cienfuegos Carlos Rafael Rodríguez. Cuba. mglago@ucf.edu.cu.

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo fundamental explicar la importancia de la organización y preparación de las IES para los procesos de evaluación y el rol de la comunicación institucional durante este período. Para esto se diseña un conjunto de acciones que permite organizar y preparar a la comunidad universitaria y el territorio, así como comunicar a los públicos estos procesos con el fin de alcanzar el estándar expresado en la visión de la Universidad de Cienfuegos. El diseño, implementación y control de un conjunto de acciones encaminadas a este fin, permitió resultados satisfactorios en cada una de las etapas contenidas en este tipo de ejercicio, lo que tributó, no solo al desarrollo adecuado del mismo, sino a la obtención de niveles de acreditación superiores en los centros involucrados.

Palabras claves: calidad, evaluación y comunicación institucional

Abstract

The main objective of this research is to explain the importance of the organization and preparation of HEIs for evaluation processes and the role of institutional communication during this period. For this, a set of actions is designed that allows organizing and preparing the university community and the territory, as well as communicating these processes to the public in order to achieve the standard expressed in the vision of the University of Cienfuegos. The design, implementation and control of a set of actions aimed at this end, allowed satisfactory results in each of the stages contained in this type of exercise, which contributed not only to its proper development, but also to obtaining levels higher accreditation in the centers involved.

Keywords: quality, evaluation and institutional communication

Introducción

La evaluación y la acreditación son procesos que tributan a promover el mejoramiento de las instituciones, para que organicen su planificación en función del logro de los objetivos propuestos, así como en el grado de pertinencia y trascendencia de estos para garantizar la repuesta pertinente a las necesidades sociales. Estos procesos se realizan ante un organismo especializado – en especial la acreditación - y dependen, en última instancia, de un juicio externo a la institución. Esta es la forma en la que la acreditación garantiza la capacidad académica y administrativa de las instituciones para contar con el reconocimiento público avalado por una instancia externa.

Los sistemas de aseguramiento de la calidad en América Latina han surgido como respuesta al entorno donde se desarrolla la Educación Superior. El incremento de las matrículas estudiantiles y las nuevas y diversas instituciones, en un escenario adverso y competitivo en lo económico, ha propiciado un creciente aparato de mecanismos públicos de control de calidad, reconocidos con diversas denominaciones y distintos significados, tales como: sistemas de aseguramiento, evaluación, acreditación, regulación, reconocimiento, licenciamiento, registro, supervisión, acompañamiento, exámenes nacionales o de Estado.

A través de estos procedimientos se busca estimular el mejoramiento continuo de las instituciones y su desempeño, así como certificar estándares de formación en los diferentes campos profesionales y programas de posgrado, conjuntamente con principios y prácticas de buena gestión de las instituciones. Se trata de una nueva forma de organizar la relación entre las Instituciones de Educación Superior (IES) y los gobiernos, en torno al eje de la responsabilidad pública por la calidad de los procesos que se realizan y los resultados obtenidos.

La resolución 150 /2018 “Reglamento del Sistema de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (SEAES)” establece las regularidades del proceso de evaluación y acreditación de programas e IES en Cuba. En el artículo tercero de este Reglamento se plantea qué se asume por calidad en materia de Educación Superior en Cuba “...entendiendo por calidad la conjunción de la excelencia académica y la pertinencia social dada por los fines del desarrollo del proyecto histórico, sociocultural y económico cubano. Constituye la descripción de un conjunto de cualidades estables expresadas en variables e indicadores en los distintos subsistemas del SEAES”. Dado que la visión de la Universidad de Cienfuegos (UCf) contempla ser una Institución de Excelencia y relacionado con el hecho de que es necesario realizar un nuevo proceso de Evaluación Externa, es preciso acentuar las acciones ya iniciadas para este fin.

La presente investigación tiene como objetivo fundamental explicar la importancia de la organización y preparación de las IES para los procesos de evaluación y el rol de la comunicación institucional durante este período.

Para esto se diseña un conjunto de acciones que permite organizar y preparar a la comunidad universitaria y el territorio, así como comunicar a los públicos estos procesos con el fin de alcanzar el estándar expresado en la visión de la Universidad.

En este sentido se ha considerado oportuno establecer 3 etapas de trabajo en aras de una mayor organización. Cada etapa conlleva un conjunto de acciones necesarias para alcanzar sus metas y además constituyen requisitos para iniciar la próxima.

Entre los antecedentes fundamentales identificados se encuentran varios artículos, tesis y trabajos desarrollados, que abordan tanto los estudios sobre calidad en la Educación Superior, así como los de comunicación institucional. Sin embargo, se han podido constatar pocas investigaciones que abordan esta temática articulando estos elementos y estableciendo herramientas para la organización, planificación capacitación y divulgación de estos procesos.

Se ha tomado como experiencia el diseño de las acciones para enfrentar el proceso de evaluación institucional de la UCf.

Desarrollo

Cuando analizamos la bibliografía internacional encontramos el término de “aseguramiento de la calidad”, el mismo se concibe como: “acciones que llevan a cabo las instituciones educativas con el fin de garantizar la eficaz gestión de la calidad. El aseguramiento de la calidad también es aplicable a las agencias u organismos acreditadores” (CONEAU, 2020)

En América Latina la mayoría de los países presentan un modelo similar de aseguramiento de la calidad, se utilizan procesos que incluyen como etapas: la autoevaluación, la evaluación externa y la decisión del organismo evaluador. Sin embargo, al analizar los sistemas de los diferentes países, se encuentran algunos que realizan evaluación institucional y otros que la denominan acreditación institucional; países que acreditan todas las carreras de grado y otros que solo algunas; países con procesos de acreditación voluntarios y otros con procesos obligatorios; y países en los que el costo de los procesos debe ser afrontado por las universidades y otros en los que es el Estado quien los financia.

Especialmente en América Latina, cada país ha ido construyendo su propio sistema de evaluación y acreditación acorde a su propia lógica: su historia, sus tradiciones, su sistema de educación superior y sus leyes vigentes.

En Cuba el proceso de Evaluación y acreditación de Programas académicos e Instituciones es llevado a cabo por la Junta de Acreditación Nacional (JAN), y consta en este caso de tres etapas: autoevaluación, evaluación y acreditación.

Las IES para esto se preparan y organizan por un período determinado, en este caso se toma como etapa a evaluar, los resultados de 5 años, y algunos indicadores del último año previo a la entrega de la autoevaluación. Se desarrolla luego, durante una semana, el proceso de evaluación in situ por un equipo de expertos, y finalmente se presenta en los órganos designados los resultados de esta evaluación para otorgar un nivel de acreditación superior.

La UCf se presenta a este proceso por segunda ocasión con la intención de elevar su nivel de acreditación y para esto se diseñan un conjunto de acciones que le permiten la organización, capacitación y divulgación de este ejercicio.

Se considera oportuno establecer 3 etapas de trabajo en aras de una mayor organización. Cada etapa conlleva un conjunto de acciones necesarias para alcanzar sus metas y además constituyen requisitos para iniciar la próxima.

Etapas #1 " Proceso Organizativo y Confección de informes "

En esta etapa se centran las acciones en el asesoramiento y entrenamiento para la confección de los Informes de Autoevaluación a entregar. Se realiza la revisión de dichos informes, para su recepción una vez que cumplan los requerimientos establecidos. También se proyectan acciones para el encuentro e intercambio con Responsables de Variables, Decanos, Directores de Centros Universitarios Municipales (CUMs) y otras direcciones de la UCf.

Etapas #2 " Organización de acciones en todos los escenarios, previo a la Evaluación externa "

En esta etapa se planifican la realización de 2 Evaluaciones Externas como parte del entrenamiento para la Evaluación Externa en sí. Se aplican los instrumentos elaborados como Encuestas de Satisfacción. Se culmina y se entrega a la JAN el informe de Autoevaluación definitivo.

Etapas #3 " Ejecución de la Evaluación Externa "

En esta etapa las acciones serán las propias de la Evaluación Externa de la Universidad

Acciones contenidas en las tres etapas

Etapas 1:

- Entrega de informes de autoevaluación.
- Actualización de los responsables de informes y comisiones de trabajo.
- Diseño de instrumentos para medir satisfacción.
- Recepción de la propuesta de instrumentos para medir impacto.
- Entrenamiento a Decanos, Directores de CUMs, Directores de Centros de Estudios y Jefes de Variable a nivel de Universidad, sobre la base de los informes de autoevaluación.
- Presentación de la Campaña de Comunicación.
- Visita integral a Facultades, CUMs y Centros de Estudio.
- Revisión de indicadores de las direcciones generales de servicios en la institución.
- Sistema de intercambio y asesorías con los representantes de cada Variable en las Facultades, por parte de los Jefes de Variables a nivel de la UCf
- Encuentro con Decanos, Directores de CUMs, Directores de Centros de Estudios y Jefes de Variable a nivel de Universidad.
- Solicitud de Evaluación externa a la JAN

- Entrega a Jefes de Variable de la UCf de la primera versión de los informes de autoevaluación (Facultades. CUMs. Centros de Estudios)
- Entregar a las Jefes de Variables de los datos centralizados
- Entrega a Dirección de Organización, Planificación, Control y Calidad de la primera versión los informes de autoevaluación de cada Variable a nivel de Universidad.
- Preparación a estudiantes para Exámenes de integradores y de las disciplinas de Marxismo e Historia.
- Aplicación de los exámenes integradores a estudiantes, así como de Historia y la Disciplina Marxismo.
- Evaluación de programas que contribuyen con su categoría a alcanzar indicadores de Excelencia.

Etapa 2:

- Trabajo con los planes de mejora de las autoevaluaciones precedentes.
- Preparación a los Jefes de Variables de la UCf para la conciliación de evidencias.
- Aplicar encuestas de satisfacción con los diferentes servicios.
- Visitas previas a los OACE, Gobierno y PCC consolidar alianzas y actualizar a los profesionales categorizados, a nivel provincial y municipal.
- Taller provincial con Organismos del territorio.
- Intercambio con Consejo ampliado de la FEU de la UCf
- Intercambio con estudiantes por facultades.
- Preparación a Jefes de Dptos. Docentes.
- Intercambio con profesores y trabajadores por facultades y áreas.
- Intercambio con decanos y jefes de comisiones de autoevaluación para el chequeo del proceso de autoevaluación y conciliación de evidencias.
- Visitas a los CUMs.
- Chequeo de Plan de mejoras.
- Sistema de Despacho de la Rectora con los Directivos implicados Decanos, Directores de CUMs, Jefes de Variables de la UCf
- Primera Evaluación Interna.
- Culminación del Informe de autoevaluación, precisión de arreglos.
- Presentación al Consejo de Dirección de la UCf
- Envío del informe a la JAN.
- Segunda Evaluación Interna.

Etapa 3

En esta etapa las acciones son las que se desarrollan en el proceso de la Evaluación Externa de la Universidad, se organizan en un programa donde abarque la medición y constatación de evidencias por cada indicador de las Variables, según lo establezca el reglamento y el patrón de calidad.

Orientaciones generales por etapas

Etapas #1 Proceso Organizativo y Confección de informes.

Los **vicerectores, decanos y directores de CUM**, deben organizar la estrategia al interior de sus áreas, facultad y CUM, en función de cumplir con el cronograma que se establece; se les indica crear **comisiones** a nivel de Departamento, Facultad, y CUM, que aseguren el tratamiento con la calidad requerida a las seis variables. Es pertinente asignar responsables por variables, que puedan interactuar con los asesores que, desde la **Comisión Central**, atenderán cada variable, así como estar aptos para defenderla en el proceso de evaluación externa.

Los Decanos y Directores de CUM son responsables de **la veracidad de la información**.

Los responsables de las variables deben atender cuidadosamente a que, en el contenido del informe, estén presentes los **argumentos de evaluación** de los indicadores, según la guía con claridad y precisión, de manera que sea de rápida constatación los elementos que justifican las valoraciones expuestas. Precisando al final de cada variable las Fortalezas y Debilidades.

El **Plan de Mejora** de las variables se conforma con las acciones que devienen de las debilidades detectadas y otras en función de mantener las fortalezas, esta correspondencia es un elemento de análisis, y debe ser preciso en responsables y fechas. Este debe contener: acciones concretas a ejecutar, plazo de cumplimiento y una valoración de los resultados obtenidos.

Etapas #2 Organización de acciones en todos los escenarios, previo a la Evaluación externa.

- Ajustar acciones a desarrollar, sobre la base del Plan de Mejoras de cada área.
- Organización de la Comisión que trabaja con las disciplinas de Marxismo e Historia
- Precisión de la documentación a presentar.
- Visitas previas a los OACE, consolidar alianzas y actualizar a los profesionales categorizados.
- Culminación de los Informes de autoevaluación, precisión de arreglos.
- Confeccionar presentaciones a los evaluadores.
- Definir propuesta de Facultades y CUMs, Unidades Docentes y Proyectos Comunitarios para intercambio (Consejo de Dirección, Jefes de Procesos)

Etapas #3 Ejecución de la Evaluación Externa

- Aseguramientos de alojamiento, transportación, y alimentación.
- Control a Disciplinas Básicas, que deciden calificación.
 - Marxismo
 - Historia
- Control a las facultades y CUMs
- Evaluación a los estudiantes
- Controles a Clases
- Control a las actividades metodológicas
- Visitas UD

- Entrevistas estudiantes, profesores, cuadros.
- Residencia estudiantil (Labor educativa, atención a las necesidades del becado)

De igual manera en estos procesos, como aparece en una de las acciones de la primera etapa, se hace necesario el diseño de una Campaña de comunicación que tributa directamente a la divulgación y posicionamiento de contenidos propios de la institución y de lo que estará ocurriendo en cada etapa. Bajo esta lógica, se parte en este caso del ejemplo propio de la UCf:

Lanzamiento de la Campaña

“Mi casa UCf” ya vive el camino de su aniversario 43, exhibiendo logros notorios en la formación de pregrado y posgrado, la ciencia y la innovación. Se visualizan fortalezas, producto del quehacer de la comunidad universitaria cienfueguera, que inciden en sectores claves para el desarrollo local, nacional y las relaciones internacionales. En la constante apuesta por la excelencia, en la casa de altos estudios sureña se opta por un mayor posicionamiento de sus procesos, se potencian alianzas e incentivan las competencias profesionales.

Hacer extensivos estos resultados a partir de la gestión de la comunicación institucional, es la forma exitosa de fortalecer el compromiso de los públicos con los proyectos que desarrolla la Universidad. Sobre esta base se concibe un conjunto de acciones de comunicación que, a su vez, tributan al proceso de Evaluación Institucional planificado.

Objetivo General:

- Socializar los resultados de la UCf en función de la Evaluación Institucional y las principales fortalezas en vistas a este proceso.

Objetivos específicos:

- Implicar a los públicos internos y externos de la UCf en el transcurso de la campaña.
- Desarrollar actividades de comunicación para fortalecer los procesos y dinámicas de la comunidad universitaria.
- Implementar el Manual de Identidad Visual de la UCf en nuevos soportes y espacios para la comunicación.
- Potenciar el uso de las redes sociales y sitios digitales de la UCf como voceros fundamentales en las etapas de la campaña.

Duración: Comprende un período de 10 meses.

Lema: “Inspiramos la excelencia en el saber”

Más que una aspiración compartida, la excelencia constituye una distinción de la UCf, resultado del impulso a la ciencia con toda libertad, energía, valor y capacidad de crear. Esta es una premisa que obedece a nuestra misión y visión, en el empeño de formar

profesionales competentes y comprometidos con la Patria y potenciar el saber científico y la innovación, en pos del desarrollo socioeconómico local y nacional.

El uso de la forma verbal “inspiramos” corrobora la línea de mensaje que trasmite el eslogan institucional “Inspirando innovación y progreso”. Al tiempo, se emplea como refuerzo a la concepción de Universidad como gremio, una comunidad de personas que realizan el mismo ejercicio profesional con metas y modos de hacer, parte de una identidad consolidada, expresada en códigos verbales, no verbales y visuales. Identificarse por la excelencia en el saber generando un impacto favorable en sus públicos, es la máxima de la institución como resultado de la formación, la gestión de la ciencia, la innovación y el desarrollo.

ETAPAS DE LA CAMPAÑA

Etapa Preparación

Tiene lugar durante los meses de febrero a agosto de 2022. En este período se proyectan las acciones de comunicación (generales y específicas), se planifican los gastos y el diseño de los soportes comunicativos correspondientes. Asimismo, se insertan, en el plan general de comunicación, las tareas para la Evaluación Institucional que se corresponden con otras áreas de trabajo y las acciones que planifica la Dirección Calidad.

Lanzamiento

- Acción que se desarrolla durante el mes de septiembre de 2022, socializando su objetivo y contenido ante los públicos de la UCf. El lanzamiento oficial es el día 5 de septiembre de 2022.

Etapa Implementación

Tiene lugar desde el mes de septiembre de 2022 hasta julio de 2023. En este período se ejecuta el plan de acciones de comunicación y las que se corresponden con las áreas implicadas en el proceso de Evaluación Institucional. Se perfeccionan las acciones y su ejecución. Se emplean los soportes comunicativos correspondientes que implican al público interno y externo de la UCf. Este período culmina con el espacio de tiempo en que se realizará la evaluación institucional.

Etapa Final o de Evaluación

Tiene lugar durante la última quincena de septiembre de 2023. En este de tiempo se exhiben y evalúan los resultados de la Campaña y sus acciones.

Públicos:

La campaña se dirige al público interno y externo de la institución. La comunidad universitaria, actores e instituciones locales, nacionales y foráneas inciden en la determinación de alcanzar la excelencia como institución de la Educación Superior Cubana, en el constante aporte a la sociedad y al desarrollo del país.

ACCIONES DE COMUNICACIÓN

Las acciones generales y específicas para la campaña se proyectan en función de las variables establecidas en el patrón de calidad de las Instituciones de Educación Superior (IES), pactado en Resolución Ministerial. En correspondencia, se presentan lemas como expresión de los resultados alcanzados en el cumplimiento de cada una.

No. Variable	Lema
1. Contexto institucional y pertinencia integral	“Inspiramos transformación”
2. Recursos Humanos	“Inspiramos integración”
3. Formación de pregrado	“Inspiramos compromiso”
4. Formación en investigación y posgrado	“Inspiramos ciencia”
5. Infraestructura	“Inspiramos eficiencia”
6. Impacto social	“Inspiramos fuerzas a un país”

Acciones generales de comunicación:

1. Conformar la campaña de comunicación para la Evaluación Institucional de la UCf.
2. Lanzar la campaña oficialmente.
3. Promover campaña a través de los canales de comunicación de la UCf y otros.
4. Organizar actividades de atención protocolar a la Comisión de Evaluación Institucional.
5. Exhibir los elementos de identidad visual de la UCf en nuevos espacios y soportes comunicativos.
6. Socializar información general y actualizada, de interés para los públicos de la UCf, en los canales de comunicación y espacios institucionales.
7. Estimular los RRHH/Reconocer a estudiantes, docentes, trabajadores, directivos y áreas de la UCf por sus resultados.
8. Brindar las herramientas, para el uso adecuado de los canales y espacios comunicativos en la universidad, a partir de las experiencias adquiridas en el ejercicio de comunicar.
9. Potenciar el empleo de las redes sociales y sitios digitales de la UCf para la optimización de la docencia y la investigación.

Conclusiones

Los procesos de Evaluación de la calidad, en este caso de la IES, son imprescindibles para lograr estándares de referencia, eficacia de los procesos, pertinencia de los programas académicos, investigaciones y servicios.

Para el desarrollo de estos procesos en Cuba en las IES, se hace necesario la organización y preparación de toda la comunidad universitaria, así como de los actores del territorio, en conjunto con una adecuada comunicación de los contenidos relacionados para lograr un posicionamiento en los públicos involucrados.

El diseño, implementación y control de un conjunto de acciones encaminadas a este fin, permite resultados satisfactorios en cada una de las etapas contenidas en este tipo de ejercicio, lo que tributa, no solo al desarrollo adecuado del mismo, sino a la obtención de niveles de acreditación superiores en los centros involucrados.

Referencias bibliográficas

Alarcón Ortiz, R (2013) La calidad de la Educación Superior Cubana: Retos contemporáneos. Pedagogía 2013

Brunner, J. J., (2007) Educación Superior en Iberoamérica. Informe 2007. CINDA, Chile

Brunner, J. J., (2011) "Calidad de la educación superior: Desafíos al inicio del siglo XXI", Octava Asamblea General, RIACES, Junio 2011

CONEAU,OEI (2020) Los sistemas nacionales del aseguramiento de la calidad de la educación superior en Iberoamérica. Argentina

Espí Lacomba, N. (2012) El papel de las agencias de evaluación y acreditación en el reconocimiento mutuo de títulos en América Latina y el Caribe", IV Taller internacional sobre

Evaluación y Acreditación en la Educación Superior, UNIV 2012, La Habana, febrero 2012

Noda Hernández, M. (2014) Tendencias de la evaluación y acreditación en Cuba. Ecuador

Resolución 150 /2018 "Reglamento del Sistema de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (SEAES) MES, Cuba