

## UNIVERSIDAD 2018

### ESTRATEGIA PARA LA ACREDITACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE PINAR DEL RÍO

**Autores:**

Dr. C. Reinaldo Meléndez Ruiz, Metodólogo de la Dirección de Gestión y Control de la Calidad. Correo: [reinaldo.melendez@upr.edu.cu](mailto:reinaldo.melendez@upr.edu.cu)

Dr. C. Jesús Miranda Izquierdo, Metodólogo de la Dirección de Gestión y Control de la Calidad. Correo: [jesus.miranda@upr.edu.cu](mailto:jesus.miranda@upr.edu.cu)

Dra. C. Meivys Páez Paredes, Investigadora del Centro de Estudio de las Ciencias de la Educación Superior. Correo: [meivys@upr.edu.cu](mailto:meivys@upr.edu.cu)

**Taller: IX Taller Internacional de Evaluación de la calidad y acreditación**

**UNIVERSIDAD DE PINAR DEL RÍO “HERMANOS SAÍZ MONTES DE OCA”**

**Pinar del Río  
2017**

## RESUMEN

Mantener y mejorar los niveles de calidad alcanzados en las instituciones universitarias a partir de sistemas de acciones que garanticen las exigencias internas propias de los procesos que se acometen, así como la evolución y correspondencia con las demandas de su entorno, constituye en la actualidad una prioridad para la educación superior cubana. El siguiente trabajo tiene como objetivo proponer una estrategia de acreditación que contribuya al mejoramiento continuo de la calidad en la Universidad de Pinar del Río "Hermanos Saíz Montes de Oca" y su reconocimiento público. En su desarrollo se emplean métodos del nivel teórico como el analítico- sintético, inductivo-deductivo y sistémico-estructural; del nivel empírico como la observación, el análisis documental, la encuesta, la entrevista, el Diagrama de Ishikawa y la Matriz DAFO.

**Palabras clave.** Gestión de la calidad, acreditación, instituciones universitarias, estrategia de acreditación.

## ABSTRACT

Maintain and improve the quality levels achieved in university courses from systems of actions to ensure their own processes that are undertaken internal requirements as well as developments and correspondence with the demands of their environment, is today a priority for Cuban higher education. The following paper aims to propose an accreditation strategy that contributes to continuous improvement of the quality of racing at the University of Pinar del Río "Hermanos Saiz Montes de Oca" and public recognition. Developmental theoretical methods and deductive and inductive-synthetic structural-systemic analytic, are used; level of empirical observation, document analysis, survey, interview, Ishikawa Diagram and SWOT matrix.

**Keywords:** Quality management, accreditation, university courses, accreditation strategy.

## Introducción

La elevación de la calidad de la educación superior es una variable fundamental en el desarrollo de la educación cubana, expresada con claridad en los lineamientos del Partido Comunista de Cuba y de manera explícita en los objetivos estratégicos del Ministerio de Educación Superior (MES). Para asegurar su cumplimiento se elaboró el Sistema Universitario de Programas de Acreditación (SUPRA) con el objetivo de la certificación a nivel nacional e internacional de programas e instituciones que cumplan con los requisitos de calidad establecidos y transferir la responsabilidad por la evaluación de la calidad hacia las instituciones de la educación superior, con énfasis en la autoevaluación.

El órgano colegiado de dirección del SUPRA es la Junta Nacional de Acreditación (JAN). La misma es quien realiza el proceso de evaluación y acreditación institucional, a través de la evaluación externa a los centros de educación superior, con el objetivo de comprobar la calidad de la gestión y de los resultados del trabajo en todos sus procesos, en correspondencia con la Misión o función social que le ha encargado el Estado y el Gobierno y certificarla públicamente mediante el otorgamiento de una categoría de acreditación.

Uno de los sistemas que componen el SUPRA es el Sistema de Evaluación y acreditación de Instituciones Universitarias (SEA-IEU), en el que aparece el Patrón de Calidad, el Reglamento de evaluación, la Guía evaluativa y el Manual de Implementación, documentos que son la base para elaborar las estrategias, realizar los procesos de autoevaluación y confeccionar los planes de mejora de las instituciones educativas cubanas.

Se requiere, por tanto, de una proyección institucional que consolide una actitud hacia la búsqueda y promoción de la calidad universitaria, a partir de implementar mecanismos reguladores que garanticen mantener y mejorar los niveles de calidad alcanzados de aquello que la universidad hace y la pertinencia de ese hacer para la sociedad.

La acreditación es el resultado de la aplicación de un sistema de autoevaluación y evaluación externa, dirigido a reconocer públicamente que una institución o programa reúne determinados requisitos de calidad, definidos previamente por órganos colegiados de reconocido prestigio académico, en el caso de Cuba la Junta de Acreditación Nacional SEA-CU (2014).

En correspondencia a lo abordado anteriormente en la Universidad de Pinar del Río "Hermanos Saíz Montes de Oca" (UPR) se necesita perfeccionar el mejoramiento continuo de la calidad y su certificación pública.

Para dar solución al problema planteado, en la presente ponencia se sintetiza parte de la gestión realizada en la UPR por el SEA-IES, específicamente una estrategia de acreditación que permita perfeccionar el mejoramiento continuo de la calidad y su reconocimiento público.

La investigación se sustenta filosóficamente en la concepción dialéctico- materialista a partir de la cual fueron concebidos, aplicados e interpretados los métodos y técnicas de investigación.

En el nivel teórico se emplearon los métodos: analítico-sintético e inductivo-deductivo para el procesamiento de la información, la interpretación de los resultados y elabora-

ción de las conclusiones sobre los fundamentos que posibilitan comprender el proceso de gestión para el mejoramiento continuo de la calidad de la UPR y su reconocimiento público, así como el sistémico-estructural para lograr una coherencia metodológica entre los componentes de la estrategia de acreditación.

Se emplearon métodos y técnicas del nivel empírico para constatar la realidad del proceso objeto de investigación; entre ellos se destacan: la observación, la entrevista, la encuesta, el análisis documental, el Diagrama de Ishikawa y la Matriz DAFO.

## **Desarrollo**

Según la UNESCO “La calidad es la adecuación del “*ser*” y “*qué hacer*” de la Educación Superior a su “*deber ser*”,...cada uno de los elementos institucionales que componen la definición de calidad (deber ser, qué hacer y ser) es predominantemente evaluado con una categoría específica. Así la misión, al igual que los planes y proyectos que de ella se deriven, es evaluada mediante el indicador pertinencia (deber ser), el funcionamiento (qué hacer) es evaluado en términos de eficiencia, y los logros y resultados son evaluados en cuanto a su eficacia” (UNESCO, 2007).

Los procesos de acreditación y evaluación no pueden verse de manera aislada, se acredita conforme a un proceso de evaluación, con el propósito de obtener una información objetiva sobre la calidad de instituciones y programas universitarios.

La acreditación, tanto institucional como de programas, apunta a la búsqueda del reconocimiento social y prestigio de la propia universidad, de los programas que en esta se desarrollan y en consecuencia de las personas que se forman o laboran en estas instituciones, por tanto, los procesos de acreditación constituyen una necesidad en nuestros días, ya que garantizan la calidad y credibilidad del proceso educativo y de sus resultados.

Una visión importante acerca del concepto de calidad en la educación superior es abordado por Tünnerman, C. que señala citando el Documento de Políticas de la UNESCO “la calidad es un concepto multidimensional, que depende en gran medida del marco contextual de un sistema determinado, de la misión institucional o de las condiciones o normas dentro de una disciplina dada”... “La calidad abarca todas sus funciones y actividades principales: calidad de la enseñanza, de formación e investigación, lo que significa calidad de su personal docente y de los programas, y calidad de aprendizaje como corolario de la enseñanza y la investigación”... “también implica prestarle atención a cuestiones que pertenecen a la calidad de los estudiantes y de la infraestructura, así como del entorno académico”, documento donde se destaca además que estos elementos deben ir acompañados de un buen gobierno y una buena administración, por el papel que desempeñan en el funcionamiento de la institución, en la forma en qué es evaluada, y en la imagen institucional que puede proyectar hacia la comunidad académica y la sociedad en general, finalmente se expresa que el principal objetivo de la evaluación de la calidad es lograr el mejoramiento institucional, así como del sistema educativo en general.

Acreditar la calidad de las instituciones universitarias plantea una serie de exigencias y retos, ello exige aproximarse a un sistema de acciones de acreditación que contribuya a la toma de decisiones óptimas en cada momento, a la vez que estimule y propicie el desarrollo de una cultura de mejoramiento continuo de la calidad.

El estudio teórico realizado permitió asumir la definición de *acreditación* dada por SEA-IES (2014) cuando expresa que: “es el proceso mediante el cual se reconoce (o certifica)

la calidad de una entidad, sobre la base de la evaluación realizada respecto al cumplimiento de los estándares y criterios de calidad establecidos previamente por el organismo acreditador. Se basa en un conjunto de principios identificados como buenas prácticas en la comunidad internacional vinculada a este tema, aunque la diversidad de modelos de acreditación es extensa” (p.8)

En el contexto de la educación superior cubana diversos son los autores que plantean la necesidad de gestionar el proceso a partir de una estrategia de acreditación. Se pueden mencionar a Fuentes y Estrabao (2003), Addine y García (2016), Barrios (2016), Nicado et al. (2016), Suros y Lezcano (2016), así como Ortiz et al. (2016)

Con el propósito de determinar las experiencias en relación con el desarrollo de estrategias y planes de acciones orientados a la gestión del proceso de acreditación de carreras en la educación superior cubana se realizó una revisión bibliográfica, encontrándose entre las principales propuestas las de Nicado et al. (2016), Hernández (2016), Valdés (2016) y Bayeux y Michel del Toro (2016), Mateo- Sánchez (2016)

De igual manera constituye experiencia importante a considerar y punto de partida para el presente trabajo la Estrategia de acreditación en la UPR (2016) para el período 2016-2021.

No obstante, se considera que existen realidades distintas que caracterizan a las Instituciones de Educación Superior (IES), lo que plantea la necesidad de diseñar estrategias de acreditación propias ajustadas a las particularidades de cada una de ellas.

El diagnóstico realizado por el autor en la UPR, para constatar el alcance de las aspiraciones expresadas, con la aplicación de métodos y técnicas como la observación, la encuesta y la entrevista, se pudo corroborar lo siguiente:

- ✓ Insuficientes conocimientos del SUPRA y del SEA-IES, SEA-CU, SEA-M, SEA-Dr, SEA-EP, por parte de los principales actores del proceso.
- ✓ Inexistencia, a nivel de facultades, de un sistema único de gestión, que articule la Planificación Estratégica, el SEA-IES y el Plan de mejora continua, orientado a la calidad y a la integración de los procesos.
- ✓ No se precisa un adecuado enfoque de sistema para la gestión de la calidad de los procesos que garantice una adecuada alineación entre los PAA, PMA y el Plan de Trabajo Individual.
- ✓ El trabajo metodológico no asegura sistémicamente la articulación de sus acciones en función de la acreditación de las carreras y programas de posgrados.
- ✓ La concreción del diseño estratégico y la derivación de las acciones planificadas desde los planes a nivel de facultad hasta los planes individuales de los trabajadores, profesores y cuadros de dirección no alcanza la coherencia aspirada.
- ✓ La elaboración, seguimiento y el análisis sistemático y sistémico de los planes de mejoras no logra la calidad requerida, ni la implicación de toda la comunidad universitaria.
- ✓ La recopilación de evidencias derivadas del desarrollo de los procesos sustantivos resulta insuficiente.

- ✓ Insuficiente cultura organizacional orientada al mejoramiento continuo de los diferentes programas de acreditación en la UPR que implique a estudiantes, docentes, trabajadores y cuadros.

Todo lo anterior evidencia que existen insuficiencias en la concepción y ejecución del proceso de gestión que limitan el mejoramiento continuo de la calidad de la UPR y su certificación pública.

La estrategia de acreditación es, según Addine y García (2016) “(...) la proyección de un sistema de acciones a corto, mediano y largo plazo con carácter de proceso, concebida por la IES desde su misión, que permite la transformación de los integrantes en un tiempo concreto, a partir de los objetivos comprometidos con la formación de pre y postgrado, dirigido a alcanzar el reconocimiento público de la calidad de un programa académico y/o de la propia institución según los criterios de calidad establecidos previamente en cuya elaboración se interrelacionan de forma dialéctica y activa toda la comunidad educativa y la dirección institucional.” (p.2).

Para el diseño de la estrategia de acreditación se proponen las siguientes etapas:

1. Propedéutica
2. Ejecución.
3. Evaluación.

La *etapa propedéutica* se expresa en dos fases: diagnóstico y preparación.

La *fase de diagnóstico* comprende la evaluación de las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades relacionadas con el proceso de gestión para el mejoramiento continuo de la calidad y su reconocimiento público.

La *fase de gestación* incluye las acciones dirigidas a preparar a directivos, profesor a tiempo completo y a tiempo parcial, personal administrativo y no docente, estudiantes, empleadores y egresados en relación con el proceso de gestión de la calidad orientado a la mejora continua, su evaluación y acreditación.

La *etapa de ejecución* establece las acciones que van dirigidas a favorecer el mejoramiento continuo de la calidad de la universidad y su reconocimiento público.

La *etapa de evaluación* pretende que la misma trascienda el plano de lo cuantitativo y se proyecte a lo cualitativo, donde se cumplan las funciones formativas, de control y de retroalimentación. Tiene como fin esencial asegurar la retroalimentación acerca del desarrollo de la estrategia, analizar ésta para emitir juicios de valor sobre el desarrollo de la aplicación y sus resultados, necesarios para la toma de decisiones oportuna, que asegure la constante adaptación de la estrategia a las condiciones cambiantes.

En concordancia con los criterios metodológicos en torno al proceso de evaluación asumidos de Licea (2001), se deberá proceder a la concreción interactiva de la evaluación externa e interna: heteroevaluación, coevaluación y autoevaluación; en función de democratizar el proceso evaluativo y estimular el cumplimiento de sus funciones.

Las acciones que se proponen desarrollar en cada etapa, estarán estrechamente vinculadas con el cumplimiento de los objetivos de las Áreas de Resultados Claves (ARC),

operacionalizadas en el plan de trabajo anual de la Universidad y desagregadas en los planes individuales de los trabajadores.

Es necesario identificar esta relación, en aras de concebir la estrategia de acreditación de las carreras, como parte del cumplimiento de sus objetivos en un proceso de mejora continua de la calidad de todos los procesos que se desarrollan.

Con esta propuesta se pretende que la comunidad universitaria no asuma el proceso de acreditación como una tarea más, sino que los vean insertados en el trabajo diario por el cumplimiento de los objetivos y la calidad requerida en cada proceso fomentando con ello de una cultura de calidad.

La estrategia de acreditación tiene como **misión** contribuir al mejoramiento continuo de la calidad de la UPR mediante el sistema de evaluación y acreditación para asegurar un excelente servicio provincial, nacional e internacional y su reconocimiento público.

Como **objetivo estratégico**: acreditar de excelencia la UPR sobre la base de la auto-evaluación sistémica, partiendo del análisis de evaluaciones recibidas, el cumplimiento de los planes de mejoras y las exigencias normativas de la JAN.

## 1. Etapa propedéutica

- a) **Fase diagnóstico.** Tiene como objetivo: identificar las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades del proceso de gestión para el mejoramiento continuo de la calidad y su certificación pública.

Las acciones a desarrollar son las siguientes:

1. Diseño de los instrumentos a aplicar.
2. Selección y entrenamiento de grupos de trabajo para la búsqueda y procesamiento de la información.
3. Aplicación de los instrumentos.
4. Recopilación, procesamiento e interpretación de la información.
5. Determinación de la duración del proceso de búsqueda y procesamiento de la información.
6. Determinación de las principales fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades a partir de la aplicación de la matriz DAFO.

- b) **Fase de gestación.** Tiene como objetivo: preparar a la comunidad universitaria en relación con el proceso de gestión de la calidad orientado a la mejora continua de la institución, su evaluación y acreditación.

Las acciones son las siguientes:

1. Establecimiento de las comisiones de evaluación y acreditación de la institución.
2. Elaboración de un sitio web en la intranet universitaria donde se coloque un conjunto de informaciones necesarias a todos los implicados con vistas a profundizar en la preparación tales como:
  - Estrategia de acreditación.

- Cronograma general.
  - Documentos de la Junta de Acreditación Nacional (2014): SEA-IES, SEA-CU, SEA-M, SEA-Dr, SEA-EP.
  - Informes de autoevaluación, dictamen de la JAN, informes de evaluación y otros materiales relacionados con el proceso de acreditación.
  - Orientaciones generales: sobre la confección del informe, guía de autoevaluación, etc.
  - Preguntas frecuentes.
3. Socialización de la estrategia de acreditación y el SEA-IES con los principales directivos, miembros de la comisión de evaluación y acreditación, trabajadores, docentes y estudiantes.
  4. Gestión y socialización con los principales directivos y miembros de la comisión de evaluación y acreditación experiencias de autoevaluación, evaluación externa y acreditación de la propia institución y otros CES.
  5. Realización de talleres por variables con directivos y miembros de la comisión sobre las características de la variable, sus indicadores, criterios a evaluar y exigencias del patrón de calidad y se relacionarán con los indicadores universitarios medidos en los objetivos del año.
  6. Profundizar en el informe de autoevaluación, su estructura, tablas anexas y evidencias, así como la determinación de las fortalezas y debilidades y la confección de los planes de mejora.
  7. Aprovechar las oportunidades que brindan las actividades a nivel de facultades, departamentos centrales, centros de estudios y colectivos de año para el análisis, la discusión y la valoración de las acciones a desarrollar a esos niveles.
  8. Lograr una vinculación e intercambio sistemático con la Dirección de Gestión y Control de la Calidad de la UPR y con la JAN.
  9. Garantizar los recursos técnicos y materiales necesarios.

**2. Etapa de ejecución.** Tiene como objetivo: acreditar la universidad mediante el mejoramiento continuo de la calidad de sus procesos.

Las acciones a realizar en la etapa son las siguientes:

1. Revisión y actualización de los planes y estrategias para el mejoramiento continuo de la calidad de todos sus procesos, haciendo énfasis en:
  - Contexto institucional
  - Gestión de los recursos humanos
  - Formación del profesional de pregrado
  - Interacción social
  - Infraestructura y gestión de los recursos
  - Impacto.
2. Actualización del informe de autoevaluación con su continuidad en cada instancia de dirección.

3. Recopilación y organización de los documentos que constituyen evidencias de la gestión y respaldan el informe final para su verificación por la evaluación externa.
4. Control y evaluación sistemáticamente del cumplimiento de los planes de mejora.
5. Elaboración del informe de autoevaluación definitivo.
6. Confección del expediente para la acreditación de la universidad.
7. Realizar talleres y seminarios para la presentación del expediente, con la presencia de directivos y la comisión de evaluación y acreditación.
8. Presentación del expediente en las diferentes instancias de dirección de la UPR.
9. Despachar el expediente para la acreditación en la Dirección de Gestión y Control de la Calidad de la UPR.
10. Revisión del expediente por parte de la Comisión creada por la Dirección de Gestión y Control de la Calidad de la UPR.
11. Presentar la solicitud de evaluación externa con el expediente a la JAN.
12. Discusión en la comunidad universitaria del proceso de preparación para la evaluación externa para garantizar la implicación y participación de todos en la tarea.
13. Recibir la evaluación externa por parte de los expertos de la JAN.

**3. Etapa de evaluación.** Tiene como objetivo: asegurar la retroalimentación necesaria para la toma de decisiones oportunas, que aseguren la constante adaptación de la estrategia a las condiciones cambiantes.

Las acciones son las siguientes:

1. Elaboración de los instrumentos a aplicar.
2. Recopilación y procesamiento de la información.
3. Evaluación de la efectividad de la estrategia en el mejoramiento continuo de la calidad y la certificación pública.
4. Discusión en la comunidad universitaria de la carrera los resultados y elaborar nuevas sugerencias.

### **Conclusiones**

La mejora continua de la calidad de la educación superior cubana y la certificación nacional e internacional de un nivel de calidad para las instituciones universitarias se desarrolla en correspondencia con la visión, la misión y el encargo social de las universidades, lo que exige el mejoramiento y el desarrollo continuo de todos sus procesos ante los nuevos compromisos que establecen con la sociedad, de modo que sus fortalezas aprovechen las oportunidades, eliminen las debilidades y regulen las amenazas.

En el trabajo se aporta como principal resultado una estrategia de acreditación que, en el orden práctico, hace posible conducir el proceso dirigido a contribuir al mejoramiento continuo de la calidad de la UPR y su reconocimiento público. La misma consta de tres

etapas: propedéutica, ejecución y evaluación, cada una con sus objetivos correspondientes, acciones, fecha de cumplimiento, dirigente y participantes.

### **Bibliografía:**

Addine, F. y García G. (2016). Evaluación de la calidad en las Instituciones de Educación Superior cubanas: un reto a certificar. Ponencia presentada en el X Congreso Internacional de Educación Superior Universidad 2016, La Habana, Cuba.

Bayeux F. y Michel del Toro I. (2016). Gestión de la calidad de las carreras universitarias. Un Ejemplo de estudio de caso. Ponencia presentada en el X Congreso Internacional de Educación Superior Universidad 2016, La Habana, Cuba.

Fuentes, H. y Estrabao, A. (2003). Consideraciones para un Modelo de acreditación Institucional. Material en soporte magnético. Santiago de Cuba: Universidad de Oriente.

Hernández, J. (2016). La preparación de la UCLV para la evaluación institucional. Un enfoque metodológico. Ponencia presentada en el X Congreso Internacional de Educación Superior Universidad 2016, La Habana, Cuba.

Junta de Acreditación Nacional SEA-IES (2014). Sistema de evaluación y acreditación de carreras universitarias (SEA-IES). La Habana, Cuba. Documento en soporte magnético.

Ministerio de Educación Superior. (2015). Sistema Universitario de Programas de Acreditación. La Habana: Editorial Universitaria Félix Varela.

Nicado, M. et al. (2016) La mejora continua de la calidad: una experiencia en la Universidad de las Ciencias Informáticas. Ponencia presentada en el X Congreso Internacional de Educación Superior Universidad 2016, La Habana, Cuba.

Ortiz Pérez, A. et al. (2016). Tecnología para la gestión integrada de los procesos en Universidades. Ponencia presentada en el X Congreso Internacional de Educación Superior Universidad 2016, La Habana, Cuba.

Suros, E. M. y Lezcano, C. E. (2016). La acreditación de maestrías y la calidad del posgrado. Ponencia presentada en el X Congreso Internacional de Educación Superior Universidad 2016, La Habana, Cuba.

Carlos Tünnerman Bernheim: Calidad, evaluación institucional, acreditación y sistemas nacionales de acreditación, 2003.

UNESCO (2009) Conferencia Mundial sobre la Educación Superior: La nueva dinámica de la educación superior y la investigación para el cambio social y el desarrollo. Sede en París.

Universidad de Pinar del Río (2017). Estrategia de acreditación 2017- 2021. Material en soporte magnético. Pinar del Río: Universidad "Hermanos Saíz Montes de Oca".

Valdés, M. (2016). La autoevaluación en las instituciones universitarias. Un reto para la mejora de los procesos sustantivos. Ponencia presentada en el X Congreso Internacional de Educación Superior Universidad 2016, La Habana, Cuba.