

# UNA MIRADA A LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL CONTEXTO DE LA AGENDA 2030

## *A Look at the Evaluation and Accreditation Processes of the University of Oriente in the Context of the 2030 schedule*

Idalberto Senú González, Dr. C.  
Universidad de Oriente, Cuba  
<https://orcid.org/0000-0002-4525-4616>  
idalberto.senu@uo.edu.cu

Elsi María López Arias, Dra. C.  
Universidad de Oriente, Cuba  
<https://orcid.org/0000-0002-5727-5393>  
vrp@consejo.uo.edu.cu

Taidys García Mallet, Dra. C.  
Universidad de Oriente, Cuba  
<https://orcid.org/0000-0001-5315-5514>  
dopa@consejo.uo.edu.cu

**Palabras claves:** Gestión de la Calidad, Evaluación, Acreditación, Certificación Pública, Mejora Continua.

**Recibido:** 26 de agosto de 2021

**Keywords:** Quality Management, Evaluation, Accreditation, Public Certification, Continuous Improvement.

**Aceptado:** 17 de noviembre de 2021

### RESUMEN

La educación superior cubana, desde su origen ha realizado importantes transformaciones como respuesta a los cambios operados dentro y fuera del país, precisamente en esa dirección se han fortalecido los mecanismos que posibilitan asegurar, evaluar, acreditar y certificar la calidad de las Instituciones y sus programas. La presente investigación se orienta a solucionar el problema referido a las insuficiencias en la sistematización de la cultura de gestión de la calidad en los procesos de las Instituciones de Educación Superior (IES) de Santiago de Cuba, y específicamente en la Universidad de Oriente (UO). Pretende socializar las experiencias sistematizadas en los procesos de autoevaluación, la evaluación externa, la certificación pública de la calidad y el seguimiento al plan de mejoras de los procesos y programas, y su contribución a la Agenda Educativa 2030 y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Los aspectos sistematizados serán de gran utilidad para favorecer el perfeccionamiento de todos los procesos que se desarrollan en la comunidad universitaria, en las 62 carreras, los 31 programas de maestrías, 7 especialidades de posgrado y 15 doctorados, que se gestionan desde sus unidades organizativas, lo que contribuirá a trabajar por mantener la categoría de Excelencia, que ostenta esta casa de altos estudios y a elevar los resultados a planos cualitativamente superiores.

### ABSTRACT

Cuban higher education, since its inception, has undergone major transformations in response to the changes operated within and outside the country, precisely in that direction, the mechanisms that make it possible to ensure, evaluate, accredit and certify the quality of the Institutions and their programs have been strengthened. The present investigation is oriented to solve the problem referred to the insufficiencies in the systematization of the culture of quality management in the processes of the Institutions of Higher Education (IES) of Santiago de Cuba, and specifically in the Universidad de Oriente (UO). It aims to socialize the systematized experiences in the self-evaluation processes, the external evaluation, the public quality certification and the follow-up to the improvement plan of the processes and programs, and their contribution to the 2030 Educational Agenda and to the Sustainable Development Goals (SDGs). The systematized aspects will be very useful to favor the improvement of all the processes that take place in the university community, in the 62 careers, the 31 master's programs, 7 postgraduate specialties and 15 doctorates, which are managed from their organizational units, which will contribute to work to maintain the category of Excellence, which this house of high studies holds, and to elevate the results to qualitatively higher levels.



## INTRODUCCIÓN

El sistema de la educación superior cubana ha sido consecuente con los retos y desafíos que se le imponen en el orden mundial. Por tanto, resulta impostergable un cambio de paradigma en esta dirección. De ahí la necesidad de potenciar los indicadores de calidad de todos los procesos universitarios que se desarrollan en el sistema.

En Iberoamérica, los procesos de aseguramiento de la calidad comenzaron a establecerse en los años 90 del siglo pasado, como respuesta fundamental al incremento de la demanda de estudios universitarios y el amplio desarrollo del sector privado de corte empresarial en la oferta académica, y es notable el avance que se ha experimentado. También existen iniciativas regionales, tales como la Red Iberoamericana para la Acreditación de la Calidad de la Educación Superior (RIACES), que entre sus propósitos enuncia: “la evaluación y acreditación de la calidad de la educación superior”.

Se comparte la postura de diversos epistemólogos al plantear que los sistemas de aseguramiento de la calidad en América Latina han surgido como respuesta al entorno de la educación superior: Brunner (2011) “Calidad de la educación superior: Desafíos al inicio del siglo XXI”, Octava Asamblea General, RIACES, Junio 2011; Clark. (1998), *The Entrepreneurial University. Demand and Response Tertiary Education and Management*; Valiente (1999) “La gestión por la calidad en la Educación Superior en América Latina y el Caribe”; Noda y Surós (2016-2020), “El papel de la evaluación y acreditación de programas e instituciones en el contexto de la innovación universitaria” y “Educación Superior de calidad: una respuesta necesaria a los objetivos de la agenda educativa 2030”, entre otros.

Así, Noda y Surós. (2016), significan el rol de la evaluación y acreditación de programas e instituciones en el contexto de la innovación universitaria: “La universidad debe alcanzar una mayor integración de las funciones universitarias tradicionales (formación, investigación, vinculación con la sociedad) en todas las direcciones de trabajo; elevar la calidad, la eficiencia y la pertinencia de la formación universitaria (profesional competente, innovador y con compromiso social): desarrollar y aplicar exigentes sistemas de aseguramiento de la calidad y la acreditación de instituciones y programas sobre la base de indicadores propios, pero armonizados internacionalmente y, en especial, a nivel regional”. (Noda, M. E. y Surós, E. M. 2016, p. 5).

Estas investigadoras enfatizan en la importancia de establecer los mecanismos de aseguramiento de la calidad, en la formalización e impulso de los procesos de cambio en el contexto de la universidad innovadora. Con asertividad, revelan que la evaluación y la acreditación son mecanismos que ayudan a promover el mejoramiento de las instituciones.

La concepción más general que sustentan estos procesos es que la autoevaluación, la evaluación externa y la acreditación constituyen una unidad dialéctica y, por ello, son procesos de un sistema integral que se reconoce como la gestión para el mejoramiento continuo de la calidad de la educación superior y de certificación pública de niveles de calidad (nacional e internacional). En este contexto resultan de gran valor los acompañamientos y evaluaciones internas, como momentos previos entre la autoevaluación y la evaluación externa.

La acreditación se concibe en diversas literaturas científicas como una certificación pública de la calidad. Esta categoría es asumida como “un proceso que conlleva a una autoevaluación, una evaluación externa con informe final y la emisión de un juicio valorativo que consiste en un concepto técnico emitido por un organismo evaluador” (SEAES-2018).

De ahí que en este trabajo se asuman los resultados del perfeccionamiento del Sistema de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (SEAES-Resolución No.150/18), y en particular lo referido al Patrón de calidad de las IES, entendido como modelo ideal; así como la guía de evaluación, concebida para este subsistema, contentiva de variables, indicadores y criterios de evaluación preestablecidos en el Sistema de Evaluación y Acreditación del (SEA-IES, 2018).

La Universidad de Oriente en las últimas décadas ha venido consolidando los procesos de evaluación y acreditación de sus procesos formativos y de la institución. Sin embargo, respecto a la apropiación generalizadora de la cultura de la gestión de la calidad aún queda por hacer. Esto se refrenda con lo expuesto por García, T. (2016), cuando expresa que: “La gestión de la calidad en la Universidad de Oriente no estaba concebida desde una visión sistémica, con una práctica sostenida y generalizada, lo cual incidía en una insuficiente cultura en torno a los procesos de mejora continua y la no integración de todas las instancias a favor de la calidad del desempeño”. (García, T. 2016, p. 1).

A ello se añade: “La insuficiente apropiación de la cultura de gestión de la calidad y el mejoramiento continuo de los procesos formativos en la comunidad universitaria”, (López, E.M.2018, p.8). Lo anterior pudiera ser transformado, si se aplicara un sistema de métodos y resultados científicos, que sustentados en las últimas tendencias e investigaciones más actuales que se suceden en el país, el territorio y a escala internacional; posibilitaran su sistematización en los diferentes procesos que se desarrollan en el contexto universitario.

Desde esta perspectiva, se define como objetivo de la presente investigación: socializar las experiencias sistematizadas en los procesos de autoevaluación, la evaluación externa, la certificación pública de la calidad y el seguimiento al plan de mejoras de los procesos y programas de la Universidad de Oriente, y su contribución a la Agenda Educativa 2030 y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

## DESARROLLO

### **El aseguramiento de la calidad de la Universidad de Oriente en el marco de la Agenda 2030 y los ODS: bases conceptuales**

Los objetivos de la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible de América Latina y el Caribe, aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en el 2015, en la cual establecen como objetivo No. 4, “garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos”. Organismos internacionales en escenarios europeos y latinoamericanos se han pronunciado por jerarquizar la gestión de la calidad en el sector educativo. Cuba no ha sido la excepción y así lo demuestran las políticas y normativas del Ministerio de la Educación Superior al respecto en el objetivo estratégico No. 8: “Asegurar la calidad de la Educación Superior Cubana avalada por la acreditación de sus programas e instituciones con categoría superior”. (MES. Proyecto Estratégico, 2019, p.1.)

Las Instituciones de Educación Superior (IES) cubanas se encuentran involucradas en constantes procesos de cambios en su gestión, en función de responder con mayor eficiencia y eficacia a las demandas de la sociedad, por lo que la utilización de enfoques modernos de dirección se convierte en una necesidad para desarrollar una gestión universitaria de excelencia y pertinencia integral. En este empeño la UO, ha sabido dar respuestas a las exigencias actuales a fin de lograr mayor eficiencia y eficacia en la gestión universitaria respondiendo así a las necesidades de la sociedad.

La calidad es asumida en la contemporaneidad por la mayor parte de las organizaciones e instituciones, entre ellas las (IES), buscando la mejora, la eficacia, la eficiencia y la competitividad, compartiendo principalmente tres objetivos: la satisfacción de las expectativas y necesidades de los usuarios y de la sociedad en la que se insertan; orientar la cultura de la organización o institución hacia la mejora continua, la calidad total y la excelencia; y motivar a todo el personal, para que sean capaces de contribuir a la consecución de productos o servicios de una alta calidad.

La calidad constituye “un objetivo central de la gestión universitaria y de los procesos que la integran. Cuando se habla de calidad de la gestión, se incluyen también los procesos estratégicos y sus resultados; para lograr en los mismos progresos, transformación y un adecuado nivel de satisfacción de las demandas individuales, colectivas, institucionales, y en general, de la sociedad. Todo ello, apoyado con acciones evaluativas bien fundamentadas”. (Almuiñas y Galarza 2014, p.6).

Los enfoques referidos anteriormente ofrecen una visión general de la calidad en las (IES) los cuales no son excluyentes, sino complementarios y permiten afirmar que la calidad en las instituciones se caracteriza por ser compleja y multidimensional, determinada social e históricamente, transformable en su adaptación a las demandas sociales, integrada a la evaluación en términos de mediciones cualitativas y cuantitativas, en respuesta a la pertinencia y el carácter sostenible de estas.

Los autores de esta investigación consideran que la calidad en las (IES) debe ser tratada sistemáticamente como un proceso de gestión. A su vez los procesos que se desarrollan en la Universidad se tienen que planificar, organizar, ejecutar, controlar y realizar acciones para mejorarlos y que estos sean eficaces. Por tanto, la gestión de la calidad debe concebirse como un proceso integral que contiene los componentes principales del ciclo de la gestión y que deben abarcar a todos los procesos universitarios (formación del profesional, educación posgraduada, investigación científico tecnológica y extensión universitaria). Es decir, se debe primero planificar la calidad, después evaluarla para lograr la mejora, propiciando una coincidencia entre la calidad real y la planificada.

El Subsistema de Evaluación y Acreditación de Instituciones de Educación Superior (SEA-IES), plantea como objetivo general: “la comprobación de manera sistémica e integral del enfoque continuo de la mejora de la calidad de los procesos sustantivos en las instituciones de educación superior cubanas con enfoque por procesos y a procesos”. (SEAES, 2018, p. 2) y establecer como objetivos específicos los siguientes: a) Proporcionar información a la sociedad sobre la calidad de las instituciones objeto de evaluación; b) fomentar una cultura de calidad en la comunidad universitaria y en su entorno para lograr el enfoque continuo a la mejora; c) valorar en la planeación estratégica, la incorporación de los resultados de la acreditación de los programas mediante el seguimiento a los mismos; y d)

contribuir a lograr mayor disciplina y responsabilidad para la gestión continua hacia la mejora de la calidad y afianzar una cultura organizacional más transparente y auténtica. (SEAES, 2018, p. 2).

### **Sistematización de buenas prácticas en los procesos de evaluación y acreditación orientado a la calidad**

En el campo del conocimiento científico se utiliza cada vez con mayor frecuencia el término sistematización, abordado por diferentes investigadores tales como: Jara, O. (1994); Addine, F. y G. García (2017), entre otros, aunque existen diferentes puntos de vista al respecto, en tanto se profundiza desde diversas aristas, como proceso, principio, método y resultado.

La sistematización realizada se caracteriza por:

- Ser crítica, ya que implica las acciones de identificar, obtener, recopilar y ordenar lo relevante e incorpora, al unísono, las funciones de diagnosticar, revelar el desarrollo histórico de hechos, teorías y contextos; conocer la propia práctica del investigador, cómo y por qué se desarrolla la experiencia, qué cambios es necesario introducir y el porqué de ellos para emitir juicios sobre cada una de las posturas u objetos analizados.
- Constituir un producto terminado y medible, a favor de la calidad educativa, aportado por el proceso de investigación que queda expresado en forma de conocimientos teóricos y/o aplicados, y constituye expresión de la confrontación entre experiencias diferentes, intercambios y reflexiones, donde se formularon y reformularon categorías y se obtuvieron conclusiones, elaboradas progresivamente que contribuyen, en consecuencia, a una solución de las problemáticas existentes.

La sistematización ofrece la posibilidad de recuperar aquellas prácticas, procesos, dinámicas, saberes y conocimientos que han sido eficaces para interactuar mejor sobre una realidad y contribuye a perfeccionar nuestras prácticas educativas, a partir de un trabajo constante de revisión de la misma. Los resultados pueden ser compartidos y contrastados con otras prácticas existentes. (Addine, F. y García, G. 2017, p.11).

Desde esta perspectiva la sistematización de los aprendizajes: “comprende el establecimiento de relaciones de interdependencia entre los aprendizajes registrados, el análisis del qué, cómo, dónde, cuándo, para qué y con quién lo aprendí, su correspondencia con la situación que los originó, con el problema de la evaluación de la calidad y con los objetivos de aprendizaje que en primer término son de autoaprendizaje y permite paulatinamente convertirlo en estilo de aprendizaje, toda vez que constituyen una vía para satisfacer las necesidades de aprendizaje que les van surgiendo. Transcurre así la formación del autoaprendizaje como modo de actuación, el cual transita por la sistematización de los cuatro momentos esenciales de su formación: de comprensión, de método, de aplicación y de evaluación”. (Addine, F. y García, G. 2017, p.8).

### **Revelación de los aprendizajes en los procesos de evaluación externa en la comunidad universitaria**

A partir del resultado de un proceso de registro e interpretación crítica de la práctica evaluativa desarrollada por los autores como expertos y miembros de los Comités Técnicos Evaluadores de Especialidades de Posgrado, Maestrías e IES se exponen los principales aprendizajes en este último curso que pueden contribuir a la preparación y mejor desempeño de los actores en los procesos de evaluación de la calidad.

Los resultados expuestos son producto de la actividad investigativa, de la reflexión crítica de la actuación profesional, como integrante del claustro universitario. Los autores son consecuentes con las posturas epistemológicas de Addine y Batista, al considerar que el registro de los aprendizajes: “comprende nuevos aprendizajes, elementos relacionados con sus manifestaciones en la vida diaria, experiencias que obtienen, reflexiones que realizan a partir de la relación existente entre necesidades sentidas y necesidades intencionadas”. (Addine, F. y García, G. 2017, p.7).

### **El Sistema de gestión orientado a la calidad en la Universidad de Oriente: buenas prácticas:**

La Universidad de Oriente en los últimos años ha identificado la necesidad de diseñar e implementar un sistema que integre coherentemente tres significativos procesos: la Planeación Estratégica, el Control Interno y el Sistema de Evaluación y Acreditación, con enfoque de gestión integrada de procesos.

El sistema encuentra su basamento esencial en los principios de la Gestión de la Calidad (Normas ISO:9000, 2008): enfoque al usuario, liderazgo, participación del personal, enfoque basado en procesos y de sistema, la mejora continua, enfoque basado en hechos para la toma de decisiones y las relaciones mutuamente beneficiosas entre actores y usuarios. Un sistema de gestión de la calidad es entendido en esta investigación como una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y de dirección, para coordinar las acciones de los participantes, el uso racional de todos los recursos, el manejo de la información de la organización de manera práctica

y coordinada, que asegure la satisfacción de los directivos, trabajadores, estudiantes, egresados, empleadores en correspondencia con el sistema de valores que comparte la organización.

Entre las características que presentan los sistemas y son comunes a los procesos se encuentran las siguientes:

- sinergia o efecto sinérgico: cualidad superior que se obtiene a la salida del proceso,
- reacción en cadena: interrelación de actividades que forman un proceso, y que una modificación en una de ellas repercute en las otras,
- posición relativa: cuando se está en presencia de un proceso complejo, si se separa una de sus partes para su estudio es un proceso, cuando se integra es un subproceso,
- fronteras o límites: para analizar un proceso se deben delimitar su alcance, inicio y final,
- entorno: todos los procesos se desarrollan en un entorno compuesto por variables, entre las que se encuentran: los proveedores y clientes.

Esto permitió integrar en un sistema los principales elementos de la gestión en la Universidad, sus interrelaciones, así como impactos fundamentales, concibiendo su carácter flexible y dinámico. Se sostiene, además, el liderazgo evidenciado por los gestores y actores de la calidad, a favor de su implementación práctica, tomando como referente esencial además del liderazgo, la participación y comunicación asertiva. En este proceso desempeñó un rol esencial la preparación y capacitación de todos los agentes involucrados en dicho proceso.

En el Sistema para la gestión de la calidad de la UO se pondera el papel de la autoevaluación y del análisis del plan de mejora, a partir de revelar los principales resultados, fortalezas, debilidades y los avances en la mejora continua. Resignifica el rol de las rendiciones de cuentas al Consejo de Dirección-UO de los procesos formativos y de apoyo, sobre la base del análisis del cumplimiento de indicadores de calidad y del plan de mejora. Se reconoce en el sistema, además, la actualización de la proyección o cronograma de la estrategia de acreditación de los programas (carreras y posgrados), las solicitudes de la Rectora a la JAN de evaluaciones externas del siguiente año, así como el seguimiento a las instancias que deberán acreditarse: carreras, maestrías o institución según proyección. Por otro lado, también se resaltan los talleres metodológicos, acompañamientos a las áreas, el seguimiento a varios momentos de autoevaluación de carreras, maestrías, especialidades, doctorados o los procesos claves y estratégicos de la institución, según proyección de evaluación externa. Se potencian las evaluaciones internas a carreras y programas a acreditarse, por solo citar algunos.

La valoración realizada por un 95% en una muestra de usuarios (directivos, líderes científicos y empleadores) en la UO, permitió determinar que existe satisfacción y reconocimiento de la efectividad y utilidad del (SGC) diseñado e implementado parcialmente, con un carácter contextualizado, flexible, democrático, comprensible e intencional, lo que contribuye a la obtención de niveles superiores en la gestión de la institución.

Como consecuencia de la aplicación del sistema de gestión de la Universidad de Oriente con un enfoque por procesos e integrado, se incrementa el cumplimiento de sus objetivos con eficiencia y eficacia. El valor metodológico de la investigación está dado por la propuesta de procedimientos con las herramientas para la gestión integrada de los procesos en universidades, que constituyen una guía para el trabajo de los directivos. En el orden práctico el valor del procedimiento radica en la factibilidad y pertinencia demostrada en su implementación en la Universidad de Oriente.

El valor social se manifiesta en el incremento de la satisfacción de los miembros de la comunidad universitaria y la sociedad con el desempeño de los procesos, así como el incremento de los niveles de acreditación de los programas. En lo económico, se alcanzará un uso racional de los recursos materiales y financieros al desarrollar una gestión integrada de los procesos, a partir de asumir los enfoques de pertinencia integral, mejora continua y la evaluación de los impactos.

### **Concepción del manual de normas y procedimientos para la gestión de la calidad en la Universidad de Oriente**

Es indispensable proporcionar a los actores y responsables de la gestión de la calidad de los procesos universitarios, las herramientas necesarias para su adecuada gerencia en procura de la mejora continua. Para satisfacer este requerimiento se procedió a la elaboración del Manual de normas y procedimientos para la gestión de la calidad, que tiene como objetivo establecer los lineamientos y procedimientos a seguir para asegurar el éxito en la gestión de la calidad de las diferentes instancias y procesos universitarios, a partir de la consolidación de la cultura de la calidad en la UO, bajo la concepción de la mejora continua.

Este documento constituye una herramienta útil para el desarrollo de los procesos de certificación de la calidad de programas e instituciones. Asimismo, con él se asegura la existencia de un registro actualizado de los procedimientos que ejecuta el Departamento de Calidad, que permita alcanzar los objetivos encomendados y contribuya a orientar a

la comunidad universitaria sobre la ejecución de las actividades concernientes a este proceso estratégico, constituyéndose así en una guía de imprescindible consulta.

### **El diseño e implementación de la estrategia de acreditación de la Universidad de Oriente: buenas prácticas transformadoras**

Los autores de esta investigación asumen por Estrategia de Acreditación: “el sistema de acciones con carácter de proceso, concebido por la universidad a partir de su misión y dirigido a alcanzar, en un plazo determinado, el reconocimiento público de la calidad de sus programas y de la propia institución, según los criterios de calidad establecidos previamente”. (Noda, M.E.; Surós, E.M, 2018, p.19).

Constituyen principios básicos en los que se sustenta nuestra estrategia de acreditación: “1. Coherencia: refiere la relación que debe existir entre los plazos de acreditación y el nivel de acreditación alcanzado, así como la conexión entre las acciones planteadas en la misma. 2. Objetividad: las acciones previstas deben ser alcanzables y medibles a mediano y corto plazo y no deben convertirse en estados deseables sino posibles. 3. Participación: deben involucrar a todos los implicados desde la fase de diagnóstico hasta la evaluación. 4. Sostenibilidad.” (Sedal, D.; Lescaille, F.; Botta, A.M. 2018, p.8).

La Universidad de Oriente elaboró una estrategia que diera respuesta a las demandas de la JAN, esta la concibió sobre la base de las siguientes etapas:

- I. Diagnóstico.
- II. Diseño y preparación.
- III. Ejecución.
- IV. valuación. (Colectivo de autores, 2016. p.1).

Objetivo general: implementar una estrategia para la evaluación y acreditación de la educación superior desde un sistema de gestión de la calidad en lo metodológico, científico-investigativo, y normativo que involucre a los agentes participantes en la concreción de las variables de los programas de carreras universitarias, maestrías, doctorado e institución capaz de propiciar su evaluación externa. Objetivo específico: contribuir a la evaluación y acreditación los diferentes programas como vía para el mejoramiento educativo en la formación de los futuros profesionales en la Universidad.

Ámbitos de acción: académico, posgrado, investigativo, extensionista, desarrollo local y procesos de apoyo. Los resultados de los instrumentos diseñados permitieron la retroalimentación constante de las acciones, notándose un incremento en el impacto de las actividades desarrolladas, así como una mayor organización y ejecución, que contribuyó a la mejora continua de la estrategia propuesta.

### **Mejoramiento de los procesos de autoevaluación, acompañamientos y evaluación externa a carreras y programas académicos de posgrado: aprendizajes**

Se incrementó el número de programas acreditados o reacreditados, con categorías superiores otorgadas por la JAN, lo que demuestra la alta visibilidad, impacto y pertinencia de los programas que se gestionan en la UO.

Resultó pertinente la labor desarrollada por las Dirección General, Logística y Económica. Reconocida la gestión de las Direcciones de las Sedes Mella y Maceo en los aseguramientos necesarios (pasajes, alimentación, hospedaje, transporte, informatización, entre otros). De igual modo, se significa durante todo el período, la labor de la Secretaría General y de Posgrado en la custodia y preservación de todos los documentos y se certificó la calidad de las evidencias mostradas.

El 100% de los expertos que participan en las evaluaciones externas, reconocen la amplia satisfacción de estos con la atención y la responsabilidad de estos directivos y gestores de la institución, a fin de garantizar con éxito el 100% de los procesos de evaluaciones externas realizadas. Es importante resaltar que la UO garantizó de manera óptima, los aseguramientos indispensables para el proceso anteriormente aludido, tal como lo estipula la Resolución No. 150/2018.

### **Impactos de los procesos de acreditación y certificación pública de la calidad en la Universidad: aprendizajes**

Después de transcurrido tres años de la Evaluación Institucional de la UO (octubre 2017) y la certificación con categoría superior de Excelencia por la Junta de Acreditación Nacional (febrero 2018), las autoridades universitarias han priorizado como parte de la planeación estratégica y el quehacer sistemático el proceso de gestión de la calidad, eje catalizador para el desarrollo institucional.

La UO cuenta con 62 carreras universitarias, 31 programas de maestrías, 7 especialidades de posgrado y 15 doctorados. De 40 carreras acreditables, la Universidad posee 38 acreditadas para un 95%, de las cuales el 40.5% posee la categoría de excelencia. Ostentan la categoría superior, 23 programas de maestrías. De ellas, 13 son de excelencia, 9 certificadas y 1 calificada. Se alcanza un 56,5% de programas de Excelencia.

Por otro lado, se cuenta con 2 especialidades de posgrado acreditadas, de las 2 acreditables, para un 100%. Existen 4 programas de doctorados evaluados, 2 son de excelencia y 2 certificados, para un 50%. Se trabaja en la mejora en el diseño y aprobación de nuevos programas doctorales, a partir de las indicaciones de la Comisión Nacional de Grados Científicos. Otro elemento que se pondera es la formación doctoral y la reproductividad de estos en la institución.

Al respecto se valora que se ha fortalecido a escala cualitativamente superior la gestión de la calidad de sus procesos desde el enfoque de mejora continua, obteniéndose índices superiores en la certificación pública e internacional de los programas evaluados con respecto al año anterior, lográndose relevantes resultados en la cultura necesaria para elevar los estándares de sus diferentes procesos y programas.

### **Principales logros de gestión de la cultura de calidad en la UO**

1. Mayor potenciación de la gestión de los procesos universitarios, orientados a la calidad y el afianzamiento de la cultura de la calidad, como parte de la dinámica organizacional.
2. La gestión de la calidad es comprendida, en la mayoría de las dependencias, desde un enfoque estratégico para el desarrollo e impacto social de los procesos universitarios, lo que se expresa en un alto por ciento de directivos, profesores, trabajadores, estudiantes, investigadores y otros organismos empleadores, así como en los resultados alcanzados en las evaluaciones externas.
3. Perfeccionamiento del sistema de gestión de la UO con enfoque a los procesos y consolidación de la cultura de la calidad, integrada al sistema de control interno.
4. Mayor seguimiento y control al cumplimiento efectivo de las acciones contenidas en la estrategia de acreditación de programas académicos y procesos en la UO, desde un enfoque de práctica integrada.
5. Asesoramiento para la elaboración de los expedientes de autoevaluación, su revisión y seguimiento para envío a la JAN de la documentación y su acreditación.
6. Altamente valorada la atención que realiza el departamento de Calidad y las áreas durante los procesos de acompañamientos y evaluaciones externas por la comunidad universitaria.
7. Cumplimiento efectivo con las solicitudes de expertos realizadas por la JAN para los procesos de evaluaciones externas de otras instituciones nacionales y extranjeras.
8. Incremento del número de programas acreditados y que ostentan categorías superiores otorgadas por la JAN, que se traducen en el reconocimiento público de la calidad y su pertinencia en el contexto institucional y social.
9. Mayor intervención y asesorías de los miembros de los Comité Técnicos Evaluadores y del Pleno de la JAN a los programas durante los procesos de autoevaluación, evaluaciones internas, la evaluación y acreditación.
10. Incremento de talleres metodológicos desde el Departamento de Calidad en integración con los expertos, dirigidos a mejorar la preparación para la gestión de la calidad en los procesos universitarios, su evaluación y certificación en la UO.
11. Mejoras sostenidas en la gestión integrada de los procesos en la comunidad universitaria que favorece el cumplimiento de sus objetivos con mayor eficiencia y eficacia.
12. Existencia de un proyecto institucional, desde donde se gestiona la actividad de ciencia e innovación, la superación profesional y la actividad posgraduada, que prioriza: “La gestión de la calidad de los procesos universitarios en instituciones de educación superior de Santiago de Cuba”, lo cual garantiza mayor visibilidad de los resultados a favor de la gestión institucional.

### **CONCLUSIÓN**

Una vez realizado todo el análisis se puede arribar a las siguientes conclusiones.

- La UO ha desempeñado un papel trascendental en la sistematización de los procesos de evaluación de la calidad y acreditación en el marco de la Agenda 2030 y los ODS. No obstante, se perfeccionan nuevos diseños en la gestión, para lograr mayor vínculo universidad-empresa, impacto social y pertinencia integral de los procesos y programas.
- Los grupos o instancias de calidad juegan un rol esencial en los procesos de acompañamientos y evaluaciones internas a programas en los procesos de evaluación y acreditación universitaria, de ahí la necesidad de implementar sistemas de gestión de la calidad proactivos, reveladores de un plan de acciones metodológicas

con una carácter sistémico y sistemático, que conduzca a elevar eficazmente los estándares de calidad, a partir de tomar como premisa de trabajo el seguimiento a la mejora continua de la institución.

- Las acciones emprendidas en la Universidad de Oriente, como nuevo conocimiento producido, generación de nuevas prácticas y aprendizajes, han contribuido a la sistematización de conceptos teóricos, metodológicos y la obtención de diversos resultados en torno a la gestión de la calidad en la UO, así como a instrumentar estrategias que han posibilitado elevar la calidad de los procesos, lo cual ha sido certificado por la Junta de Acreditación Nacional generando sólidos impactos vinculados a la misión social de esta institución universitaria.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Addine, F., González, E. y Ruiz, A. (2017). Proceso de acompañamiento en las diferentes etapas para la acreditación de los programas e instituciones de Educación Superior Cubanas. La Habana. Cuba. Soporte digital.
2. Addine, F. y García, G. (2017). Investigación y aprendizajes en los procesos de evaluación y acreditación de las Instituciones de Educación Superior cubanas. Congreso Internacional de Universidad 2018. La Habana. Cuba.
3. Brunner, J. J. (2011). Calidad de la educación superior: Desafíos al inicio del siglo XXI, Octava Asamblea General, RIACES.
4. Colectivo de autores (2017). La gestión de la calidad en las instituciones de Educación Superior". Red de Dirección Estratégica en la Educación Superior (RED-DEES).
5. Cuba. MES. Junta de Acreditación Nacional (2018). Sistema de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (SEAES-2018). (Resolución No.150/18).
6. Clark, R. (1998) The Entrepreneurial University. Demand and Response Tertiary Education and Management.
7. Colectivo de autores. (2016). Estrategia de Evaluación y Acreditación para el Mejoramiento de la Calidad en la Educación Superior en la Universidad de Oriente (2016- 2020). Departamento de Calidad. Universidad de Oriente. Santiago de Cuba.
8. Galarza, J. y Almuñías, J. L. (2014). Responsabilidad Social Universitaria y Dirección estratégica en las Instituciones de Educación Superior. 9no Congreso Internacional de Educación Superior Universidad. La Habana, Cuba.
9. García, T; Bonne, N.; Rivas, O. R; Oliveros, E. (2018) El observatorio para la gestión de la calidad en la Universidad de Oriente. 11no. Congreso Internacional de Educación Superior "Universidad". La Habana, Cuba.
10. Jara, Oscar (1994). Para sistematizar experiencias. Editado por ALFORJA en Costa Rica.
11. López, E.M. (2018). Procedimiento para el perfeccionamiento del sistema de trabajo para la gestión de la calidad de los procesos formativos universitarios en la Universidad de Oriente. Diplomado de Administración Pública. XIX Edición. Santiago de Cuba.
12. MES (2020). Propuesta de Proyecto Estratégico del Ministerio de Educación Superior. La Habana, Cuba.
13. Noda, M. E. y Surós, E. M. (2016). El papel de la evaluación y acreditación de programas e instituciones en el contexto de la innovación universitaria. Curso preevento. 10 Congreso Universidad. La Habana, Cuba.
14. Noda, M. E. y Surós, E. M. (2020). Educación superior de calidad: una respuesta necesaria a los objetivos de la agenda educativa 2030. Curso preevento. 12mo Congreso Internacional de Educación Superior Universidad. La Habana, Cuba.
15. Sedal, D.; Lescaille, F.; Botta, A.M. (2018). El sistema de mejora continua de la Universidad de Oriente en el contexto de la agenda 2030". 11no. Congreso Internacional de Educación Superior "Universidad 2018". La Habana, Cuba.
16. Senú, I. (2019). La gestión de la calidad de los procesos universitarios en Instituciones de Educación Superior de Santiago de Cuba. Perfil del proyecto de investigación. 2020-2023. Universidad de Oriente, Santiago de Cuba.
17. Senú, I.; Asín, M; Cubela, J.M. (2019). La orientación educativa en los Cursos a Distancia". Vol. 7 No. 3, (2019): Revista de Investigación, Formación y Desarrollo: Generando Productividad Institucional, (Diciembre 2019). Revista digital e impresa con dirección electrónica [www.formación.edu.ec](http://www.formación.edu.ec). FC: 15 de junio de 2020.
18. Senú, I.; García, T.; López, E.; Sedal, D. (2020) Sistematización de procesos de evaluación de la calidad en la Universidad de Oriente, visión desde la Agenda 2030", 12 Congreso Internacional Universidad 2020. La Habana. Cuba.
19. Valiente, P. (1999). La gestión por la calidad en la Educación Superior en América Latina y el Caribe. Curso Pre-Reunión. Instituto Superior Pedagógico. "José de la Luz y Caballero". Holguín. Cuba.