

LA AUTOEVALUACIÓN DEL CENTRO DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COMO VÍA DE MEJORA CONTINUA DE SU CALIDAD.

THE SELF-EVALUATION OF THE CENTER OF STUDIES IN PUBLIC ADMINISTRATION AS A WAY OF CONTINUOUS IMPROVEMENT OF THE QUALITY

Autores:

Dra.C Lourdes Tabares Neyra, lourdes@ceap.uh.cu, Directora CEAP,UH, Profesora Titular.

Dra.C Noris Tamayo Pineda, noris@ceap.uh.cu, CEAP, UH, Profesora Auxiliar.

Dr.C. Roberto de Armas Urquiza, roberto@rect.uh.cu, CEAP, UH, Profesor Titular.

Resumen

El Sistema de Evaluación y Acreditación de Instituciones (SEA-I) ha constituido un mecanismo eficaz para el trabajo de perfeccionamiento y mejora de la calidad del Centro de Estudios de Administración Pública. Los procesos sistemáticos de revisión de las áreas de resultados claves y de autoevaluación utilizando las variables e indicadores del SEA-I han posibilitado la elaboración de planes de mejora que han conducido a un aumento en la calidad de los procesos en el CEAP. El trabajo muestra los principales resultados obtenidos, expresados como fortalezas y debilidades de cada una de las variables establecidas por el SEA-I, así como los principales problemas tomados en cuenta en el plan de mejora.

Palabras claves: calidad, evaluación, instituciones, administración pública.

Abstract

System of Assessment and Accreditation of Institutions (SEA-I) has been an effective mechanism for improving the quality of the Center for the Study of Public Administration. The systematic process of reviewing the key result areas and self-assessment using the variables and indicators of SEA-I have enabled the development of improvement plans that have led to an increase in the quality of the processes in the CEAP. The paper shows the main results obtained, expressed as strengths and weaknesses of each of the variables set by the SEA-I, and the main problems considered in the improvement plan.

Key words: quality, evaluation, institutions, public administration.

INTRODUCCIÓN

La calidad ha sido un concepto estructurador de la Educación en Cuba y por tanto, el fundamento sobre el cual se ha erigido el sistema de Educación Superior.

Una sociedad que se desarrolla sobre la base de un concepto martiano: “Ser cultos es el único modo de ser libres”, buscando elevar la calidad de vida de cada cubano en un país independiente, tiene que trazarse como meta permanente elevar también la calidad de la educación que declarada pública, libre y gratuita, es un derecho de todos. Es por ello que la calidad ha estado siempre en el centro del quehacer universitario en nuestro país.

Garantizar la calidad, elevarla, evaluarla y finalmente acreditarla, ha sido el verdadero hilo conductor del trabajo desarrollado en estos años por toda la comunidad universitaria del país.

DESARROLLO

El Sistema Universitario de Programas de Acreditación (SUPRA).

Una mirada histórica a los sistemas de acreditación y evaluación de la educación superior en América Latina y el Caribe refleja la introducción del tema de la calidad en las propuestas de reforma de la educación superior que realizan varios países a partir de la década del 70 del siglo pasado.

Sin embargo, lo relacionado con la evaluación sólo entra en la agenda de las naciones a mediados de los años 90, como consecuencia de dos fenómenos complementarios: por una parte, el incremento de la demanda por educación superior, y por otra, el desarrollo de un sector privado de corte empresarial.

En Cuba, lo referente a la calidad en la educación superior comienza a abordarse desde finales de la década del 70, vinculado a la política del Estado tendente a conformar un sistema sólido de Educación Superior que garantizara la universidad de excelencia¹.

Ahora bien, en la década de los años noventa surge con relativa fuerza en América Latina y en el propio Caribe el tema de la acreditación, como una consecuencia de la centralidad que ha adquirido la educación superior en el marco de lo que solemos llamar la era del conocimiento, o la era de la información y su papel como componente esencial del desarrollo de cada país.

¹ Siguiendo el concepto martiano sobre el cual se cataloga a la universidad como “brillante, útil, de acuerdo con los tiempos, estado y aspiraciones” de una sociedad lo cual definitivamente engloba una visión estructuradora: la universalización del conocimiento, pero garantizando también la universalización de la calidad.

Tal como se entiende, la acreditación es un proceso mediante el cual se reconoce o certifica la calidad de los programas o de una institución dada. Supone la evaluación respecto de estándares y criterios de calidad establecidos previamente por una agencia u organismo acreditador e incluye una autoevaluación propia, así como una evaluación por un equipo de evaluadores externos y se basa en un conjunto de principios, relativamente básicos y homogéneos, aunque la diversidad de modelos es extensa.

En Cuba, por ejemplo, el propio desarrollo del sistema de evaluación institucional llevó a definir su orientación principal hacia la evaluación de los procesos sustantivos que se desarrollan en una universidad, mientras que se hacía necesario complementar el mismo con la evaluación de los programas. Más aún, la acreditación comienza con los programas de maestría al adquirir esta figura del postgrado un papel relevante en el sistema y aprobarse un número creciente de programas a partir del año 1990.

Finalmente, el análisis de la práctica internacional en materia de evaluación y acreditación, la experiencia cubana en la evaluación de instituciones, la necesaria inserción del país en el mundo académico que se caracteriza por una colaboración e intercambio permanente y creciente, la internacionalización como tendencia en la educación superior, llevaron también al surgimiento del Sistema Universitario de Programas de Acreditación (SUPRA)².

El SUPRA tuvo sus antecedentes además en la aplicación experimental desde 1996 de la Guía de Evaluación de la Asociación Universitaria Iberoamericana de Posgrado para la Evaluación y Acreditación de Maestrías. Su objetivo primordial se enuncia en los términos siguientes: “contribuir a la mejora de la calidad de la educación superior en Cuba mediante la certificación al nivel nacional e internacional de programas e instituciones que cumplan requisitos de calidad establecidos”. Fue creado con la concepción de transferir la responsabilidad por la mejora de la calidad hacia las instituciones de educación superior, con énfasis en la autoevaluación y para fortalecer la cultura por la excelencia en todo el sistema³.

² Estúdiense Resolución Ministerial No. 150/99.

³ Junto a la aprobación del SUPRA en la mencionada Resolución, en su apartado tercero, quedó creada también la Junta de Acreditación Nacional (JAN) siendo dada a conocer la integración de la misma posteriormente mediante la Resolución Ministerial No. 100/2000. En enero del 2003, con la puesta en vigor de la Resolución Ministerial No.18/2003, se modificó y adecuó la composición de la Junta Acreditación Nacional con vistas a incrementar la institucionalización y el carácter externo de los procesos de evaluación y acreditación. Mediante la Resolución Ministerial 229/08 del 13 de diciembre del 2008 quedó aprobado finalmente el Reglamento de la Junta de Acreditación Nacional.

Se identifican en el Sistema dos focos de atención: la acreditación de programas (carreras, maestrías, doctorados) y la de instituciones. El SUPRA comprende los Sistemas de Evaluación y Acreditación de Carreras, de Maestrías, de Doctorados y de Instituciones. La concepción más general que sustentan los mismos 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 internacional⁴.

Con un alcance nacional, el SUPRA responde a las condiciones contextuales en que se desarrolla la educación superior cubana y las características homogéneas del modelo pedagógico, propiciadas por el Sistema Nacional de Educación Superior a través de los planes y programas de estudio. Esto ha posibilitado precisar los objetivos que se persiguen en la evaluación de la calidad de la educación superior, así como lograr la armonización en la identificación de los patrones de calidad y la estandarización de procedimientos para la actividad evaluativa.

La Autoevaluación del CEAP.

El CEAP es un Centro de estudios de la Universidad de La Habana que tiene como principal encargo social contribuir al perfeccionamiento de la Administración Pública Central y de los Gobiernos Locales, principalmente de la provincia de La Habana, desarrollando y coordinando acciones de carácter múltiple e interdisciplinarias enfocadas a la formación y capacitación de los cuadros, dirigentes, funcionarios y reservas de las instituciones públicas y locales, así como la realización de investigaciones, asesorías y servicios científico técnicos en este campo. Su gestión como centro de estudios se sustenta en pilares en torno a la Administración Pública que sirven de base y fundamento para su diseño y estrategias de proyección académica y científica.

Ya es sabido que la autoevaluación es un proceso participativo interno que busca mejorar la calidad. Para su realización en el CEAP se utilizaron las variables e indicadores establecidos por la Junta de Acreditación Nacional en el Sistema de Evaluación y Acreditación de Instituciones, que favorecieron a la detección, durante el proceso de las fortalezas y

⁴ Cada uno de los sistemas que comprende el SUPRA consta de tres documentos básicos: el Patrón de Calidad de Programas de Maestrías, Reglamento de Evaluación y la Guía de Evaluación.

debilidades que condujeron al Diseño de un Plan en función de mejorar la calidad y que señalamos *a posteriori*.

Como **VARIABLE No.1** denominada: CONTEXTO INSTITUCIONAL, se detectaron las siguientes **Fortalezas**:

- La visión del Centro adquiere gran actualidad, sobre todo, ante el llamado del Gobierno Central al perfeccionamiento de la Administración Pública teniendo en cuenta que somos el único Centro de este tipo en el país.
- La presencia en la Junta Nacional de Acreditación, en la Secretaría Ejecutiva y en el Comité Técnico Evaluador de Carreras por lo que nos mantenemos actualizados en los sistemas establecidos.
- El enfoque multi e interdisciplinario en el diseño de todas las actividades académicas lo que es posible por las relaciones de colaboración que mantiene con Facultades y Centros de la Universidad de La Habana, con otras entidades y universidades.
- El prestigio logrado en el CAP de La Habana permite que seamos un interlocutor efectivo entre la Universidad y este.
- Las relaciones de intercambio académico, científico y pedagógico que se tienen con las Universidades de Oviedo, Complutense, Castilla la Mancha y acciones con la UNAM y los Institutos de Administración Pública de Asturias y Cantabria.

Como **Debilidades** se identificó:

- Aunque el Centro tiene diseñada su estrategia, está pendiente de actualizar luego de 5 años teniendo en cuenta la redefinición de las funciones del MES en la preparación de cuadros.

Como **VARIABLE No.2** denominada: **GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS**, se detectaron las siguientes **Fortalezas**:

- La cultura organizacional del Centro que puede ser percibida por determinados valores como: Profesionalidad; Responsabilidad; Patriotismo; y Sencillez, y que contempla el desarrollo de los Recursos Humanos no solo docentes, sino también los no docentes.
- Contar con colaboradores, en su mayoría doctores, de diversas Facultades de la Universidad y de otras instituciones docentes relacionadas con la Administración Pública que permiten conformar un claustro multidisciplinario que equilibra el claustro propio.
- Tanto el Director como algunos miembros del claustro docente han ocupado otras responsabilidades en la Universidad, lo cual facilita el funcionamiento del Centro en cuanto a la coordinación de acciones a desarrollar con otras áreas universitarias.

Como **Debilidades**:

- El Centro tiene una plantilla aprobada muy reducida que no posibilita una adecuada pirámide de edades y de categorías docentes.
- Existen docentes con potencialidad para promover de categoría docente que no han concluido los procesos.
- No se tiene aún preparada la reserva de la directora.

En la **VARIABLE No. 3**, denominada: **FORMACIÓN DEL PROFESIONAL**, se identificaron las siguientes **Fortalezas**:

- Se cuenta con profesores preparados y adecuadamente formados en el trabajo político ideológico.
- El Centro participa en acciones de formación profesional en el pregrado tanto en docencia directiva en tres Facultades Contabilidad, Derecho y Comunicación Social y en la atención de dos estudiantes de la Facultad de Economía en su práctica profesional.
- Los componentes académico, laboral e investigativo se entrelazan en cuanto a la impartición de la docencia, la práctica y el ejercicio de las funciones diarias de los cursitas y los trabajos evaluativos, extraclases, proyectos de tesinas y tesinas o tesis que se realizan.
- La oferta de postgrado del Centro se han organizados, desarrollados y evaluados en función de las necesidades y solicitudes recibidas. Comprenden cursos aislados, diplomados y maestría. Así tenemos: Maestría en Administración Pública, Diplomado en Administración Pública, Diplomado en Economía y Derecho del Consumidor, Diplomado en Consumo, Protección al Consumidor y Medioambiente, Diplomado en Gestión Moderna de los Recursos Humanos, Diplomado en Gestión de Gobierno, Diplomado en Dirección Hospitalaria.
- La impartición de Diplomados a Cuadros de Estado y el Gobierno en las provincias La Habana y Artemisa, con resultados positivos en sus seis ediciones.
- La participación en otras maestrías y diplomados de diferentes entidades docentes dentro y fuera de la Universidad.
- En las acciones de formación profesional y capacitación a cuadros del sector público se potencian los trabajos de investigaciones sobre los problemas de la Administración Pública.
- La asesoría del CEAP al Gobierno de la Capital al frente del Grupo Asesor del Gobierno Provincial para la preparación de los cuadros y las reservas.

Como **Debilidades** sobresale:

- Incumplimiento en los plazos establecidos de las tesis de los maestrantes y diplomantes por la complejidad laboral de los mismos.

Identificada la **VARIABLE 4**, denominada: **INTERACCIÓN SOCIAL**, se aprecian las siguientes **Fortalezas**:

- La investigación científica del Centro está organizada de forma tal que tribute al perfeccionamiento de la gestión de gobierno a nivel local. La investigación de los estudiantes de la maestría en sus tesis finales se enfoca a la solución de problemas concretos de la organización donde laboran.
- Buena participación en eventos nacionales e internacionales destacándose LASA y Universidad 2013.
- El Centro contribuye decisivamente a potenciar el vínculo Gobierno – Universidad en función de la Sociedad. (Ejemplo de ello lo constituyen desde las actividades de formación hasta las asesorías al CAP y al MES y otros OACE en distintos aspectos de interés social).
- Los vínculos del CEAP con la Fundación Núñez Jiménez y el desarrollo de diferentes proyectos comunitarios de manera conjunta.
- El Centro desarrolla o participa en una serie de proyectos encaminados a dar respuesta a problemas principalmente de carácter local, entre los que se encuentran: Gobierno Electrónico, Ecured, Proyecto de Mediación entre las Empresas Estatales y la población, Proyectos de Desarrollo Local en los municipios de Plaza de la Revolución y el Cerro, respectivamente.
- Se participa en el proyecto de investigación acerca del establecimiento de la metodología para la medición del impacto de los procesos de acreditación a nivel nacional que desarrolla la JAN.
- Se coadyuva a la relación CUM-gobierno de la capital para la mejora de la calidad de las carreras que se desarrollan en esa modalidad con el desarrollo del concepto Universidad territorial en los municipios.

Como **Debilidades**:

- Las dificultades para encontrar información efectiva para poder lograr impacto en nuestra gestión a través del desarrollo de los proyectos.

La **VARIABLE 5**, identificada como: **INFRAESTRUCTURA Y GESTIÓN DE LOS RECURSOS** reconoce como **Fortalezas**:

- El Centro gestiona un grupo de recursos materiales, financieros y de apoyo al proceso docente investigativo. El dispositivo administrativo cuenta con una contraparte docente que chequea todo el proceso.
- Para el proceso docente educativo el CEAP cuenta con una plantilla total de 20 cargos Del personal Docente 6 DrC. y 3 Máster.
- En la organización de diplomados, maestrías y otros, para el aseguramiento de los recursos humanos en los procesos docentes, en el Centro colaboran profesores y especialistas procedentes de las Facultades y Centros pertenecientes a la Universidad de La Habana, Centros Ramales, del Sistema de la Enseñanza Superior y de los Organismos de la Administración Central del Estado, disponiendo del empleo racional de personal de alto nivel docente educativo.
- El Centro cuenta con tecnologías informáticas suficientes para asegurar el proceso docente educativo. Asegura el acceso al correo e Internet al personal debidamente autorizado. Estas se trabajan bajo el régimen de control y seguridad establecido. Además se cuenta con un nodo provisto de los medios necesarios que permiten el enlace con el Centro de la UH.
- Se trabaja en proyectos de desarrollo de las TICs para elevar el nivel de explotación y utilización de la base técnica, enlazada con los consejos de administración provincial y municipal de La Habana.
- En cuanto al uso de los portadores energéticos se lleva un control de los mismos, mediante la organización de la explotación del transporte y el uso racional del combustible.
- Existe un administrador encargado de las gestiones administrativas y un técnico encargado de la compilación y registro de las operaciones económicas, los recursos humanos, materiales y financieros. Toda esta información se encuentra soportada sobre medios informáticos con la debida protección y compartimentación de su uso.
- Se han creado comisiones de trabajo que periódicamente evalúan el estado y veracidad de las operaciones económica, financieras y de recursos humanos, mediante el contra chequeo de la base primaria y las informaciones elevadas al nivel superior.
- El Centro cuenta con 617 medios básicos que garantizan suficientemente el proceso docente educativo, se explotan adecuadamente y están debidamente inventariados. En las auditorias y comprobaciones internas y externas los resultados han sido satisfactorios.

En cuanto a las **Debilidades**, señalamos:

- Se confrontan serios problemas en la disponibilidad de locales (aulas y otras áreas) para el aseguramiento del proceso docente educativo, al contar de una sola aula, lo que no permite desarrollar las actividades docentes en la cantidad que demandan las necesidades.
- Las condiciones de vida del trabajo y la docencia, no son las mejores por dificultades en la ventilación, al ser la instalación un local adaptado.
- Existen problemas constructivos en la instalación que demandan mantenimiento y reparación y otros recursos, que no se pueden solucionar totalmente.
- El Centro no cuenta con biblioteca sino de un gabinete metodológico. Se trabaja en crear el fondo de información digitalizada con el propósito que tanto el profesorado como los alumnos tengan acceso para la consulta de la información.

En cuanto a la **VARIABLE 6: IMPACTO SOCIAL Y PERTINENCIA**, identificamos como **Fortalezas** las siguientes:

- Existe satisfacción con la calidad del proceso docente educativo y con la repercusión de los conocimientos adquiridos en la calidad y el profesionalismo del trabajo diario a partir de una preparación mejor desde el punto de vista teórico y práctico
- La participación de los profesionales del territorio en los cursos, maestrías y diplomados impartidos es elevado por cuanto las estrategias y el diseño de implementación se construyen teniendo en cuenta las necesidades laborales de los diferentes profesionales o técnicos del territorio.
- El vínculo Universidad-Sociedad se verifica a través de la gestión del Centro toda vez que al profesionalizarse más los recursos humanos del territorio con los conocimientos adquiridos en los cursos impartidos pueden actuar de un modo más eficiente en su labor. Esta es una de las mayores fortalezas del trabajo del Centro, pues garantiza a la UH el vínculo directo con la Sociedad a través de sus órganos representativos por excelencia.
- La calidad del profesorado es buena y ello influye decisivamente en la calidad del graduado.
- La labor comunitaria que se desarrolla a través de la actividad extensionista que el Centro realiza permanentemente tiene un impacto social importante.
- El Centro cuenta con una imagen de profesionalidad, calidad de sus recursos humanos, docencia e investigación científica, tanto internacional, como nacional y territorial. Obtuvo en el quinquenio un Premio Universidad y el Premio de la Universidad y del MES al resultado más útil a la Educación Superior. Además, se le entregó un reconocimiento por parte del Gobierno de la Capital a los resultados de la investigación acerca del desarrollo e implantación de un gobierno electrónico, y el Premio del Rector en Investigaciones durante el año 2012.

CONCLUSIONES

El Sistema de Evaluación y Acreditación de Instituciones ha sido una herramienta muy útil para elevar la calidad de los procesos sustantivos del CEAP. A partir de detectar las principales debilidades en cada una de las variables establecidas, el Centro ha sido capaz de establecer un plan de mejoras que está posibilitando una importante superación de las debilidades detectadas y una consolidación de sus fortalezas. Hoy podemos decir que el CEAP ha elevado la cultura por la calidad en todos sus miembros.

BIBLIOGRAFÍA

-Centro de Estudios de Administración Pública. Informe de autoevaluación de la Maestría en Administración Pública.

-**Horruitiner, P.** El problema de la calidad y el acceso a la Educación Superior. La experiencia cubana. Revista Pedagogía Universitaria. Vol IX, No.4, 2006.

-**Junta de Acreditación Nacional.** Memoria 2000-2010. La Habana, Cuba, ISBN 978-95916-1151-2

-**Junta de Acreditación Nacional.** Sistema de Evaluación y Acreditación de Instituciones, (SEA-I). La Habana, Cuba, febrero 2010.

-Resolución Ministerial No. 150/99.

-Resolución Ministerial No. 100/2000.

- Resolución Ministerial No.18/2003.

- Resolución Ministerial 229/08 del 13 de diciembre del 2008 .

-Reglamento de la Junta de Acreditación Nacional del 2008.