



XII Taller de evaluación de la calidad y acreditación

La innovación en la comunicación para la sostenibilidad de la excelencia universitaria

Dra. C. Ing Ebir González Cruz, Dra. C. Lic. Aleida Suárez Ramírez, Lic. Giovany Peñate Cruz.
Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas

1. INTRODUCCION (OBJETIVOS)

La comunicación es transversal a los procesos sustantivos universitarios y constituye el medio de unión entre los actores que realizan los servicios universitarios y las partes interesadas en su gestión. De esta forma se convierte en un elemento imprescindible para asegurar la sostenibilidad de la calidad universitaria. Por otra parte, la comunicación está llamada a ser uno de los pilares de la política del gobierno para encontrar soluciones a los más disímiles problemas dentro del sistema de gestión basado en la ciencia e innovación y convocada a transformar y hacer uso de herramientas ajustadas a la realidad y contexto cubanos. El presente trabajo tiene por objetivo exponer las innovaciones acometidas en la gestión de la comunicación de la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas con la finalidad de asegurar la categoría de Excelencia que posee esta universidad desde la perspectiva del desarrollo del enfoque a las partes interesadas en la calidad institucional, el pensamiento basado en riesgos y como respuesta coherente a la subversión y el recrudescimiento de la agresión en espacios virtuales. Finalmente se exponen los resultados alcanzados de las innovaciones ejecutadas.

2. DESARROLLO

El procedimiento para la gestión de la comunicación utilizado se basa en el despliegue de la calidad para la gestión de procesos sustantivos y tiene en cuenta la propuesta de González Cruz (2010) con la particularidad que se asume que la comunicación es un proceso encargado de añadir valor en función de mejorar la capacidad en el desempeño del resto de los procesos universitarios, así, el proceder inicialmente concebido para procesos sustantivos, se utiliza en procesos que “adjetivizan” el resto de los mismo. Los procesos universitarios resultan los proveedores de la información a comunicar y también, de alguna forma, los receptores; por tanto, la selección del medio de comunicación resulta vital en cada información que se comunique.

Las innovaciones destacadas son:

Organizacional: al modificar el sistema de trabajo con un marcado enfoque a procesos, la integración de la calidad, el control interno y la capacidad de innovación.

De procesos: en la concepción del Consejo Editorial como órgano coordinador para la ejecución del plan de comunicación y el proceso de Comunicación multimedial. También la concepción del proceso de Desarrollo encargado del seguimiento estadístico de los indicadores que facilita análisis para la toma de decisiones y evaluar la carga y capacidad de cada trabajador y de los propios procesos.

De productos: las salidas del proceso de Comunicación multimedial se convierten en productos novedosos, únicos desde su concepción hasta su desarrollo, así se identifican podcast, videos, y diferentes alternativas de productos en dependencia de la planificación, el alcance y el medio que se pretenda.

3. CONCLUSIONES

La comunicación debe ser trabajada como proceso encargado de aportar valor añadido al resto de los procesos y facilitar la visibilidad del impacto de la universidad. Este tratamiento favorece la aplicación de herramientas como la organización de procesos.

El diseño del sistema de gestión de la Dirección de Comunicación Institucional se fundamentó en la integración de los elementos de la gestión de la calidad universitaria, el sistema de control interno y la creación de capacidades para la innovación, constituyendo una acción para la implementación del sistema de gestión de gobierno basada en la ciencia y la innovación.

El procedimiento propuesto para el diseño del sistema de gestión de la Dirección de Comunicación Institucional impacta de forma positiva; hacia lo interno se facilita la implementación del plan de comunicación con la utilización de la comunicación multimedial, los espacios para la coordinación y el seguimiento estadístico de indicadores que facilita la toma de decisiones al respecto, así como que crea capacidades para el desarrollo de distintos tipos de innovación. Desde la visión universitaria se aumenta como tendencia la cantidad de seguidores en los perfiles institucionales de todas las redes sociales y otros indicadores identificados evidenciando el impacto de la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas en la región central y en el país.

4. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ake Lundvall, B y Lorenz, E. (2010). Innovación y desarrollo de competencias en la economía del aprendizaje. Implicaciones para las políticas de innovación. Agencia vasca para la innovación. Parque Tecnológico de Bizcaia, España. http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/0/deed.es_CO

2. Díaz-Canel Bermúdez, M. (2021). ¿Por qué necesitamos un sistema de gestión del Gobierno basado en ciencia e innovación? Anales de la Academia de Ciencias de Cuba, 11 (1), <http://www.revistaccuba.cu/index.php/revacc/article/view/1000/1078>

3. González Cruz, E. (2014). Despliegue de la calidad en la gestión de procesos sustantivos de instituciones de educación superior cubanas. (Tesis doctoral), Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas, Santa Clara, Cuba.

4. González Cruz, E. y Hernández Pérez, G. (2010). Gestión de los procesos sustantivos. Experiencias de su aplicación en la UCLV en el proceso de Postgrado. Ponencia presentada en el 7º. Congreso Internacional Universidad 2010. X taller Internacional “La Educación Superior y sus perspectivas. Ciudad Habana, Cuba.

5. González Cruz, E.; García Bermúdez, Y.; Peñate Cruz, G. (2-6 de diciembre de 2019). La gestión de la comunicación y la excelencia en la calidad universitaria. Conferencia en X Encuentro Internacional de Investigadores y Estudiosos de la Información y la Comunicación (ICOM 2019). Palacio de Convenciones, La Habana, Cuba

6. ISO/TS 9002 (2016). Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la aplicación de la Norma 9001:2015. Publicado por la Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza.

7. NC ISO 9001:2015. Sistema de gestión de calidad. Requisitos. Publicado por la Oficina nacional de Normalización en La Habana, Cuba

8. Peñate Cruz. G. (2020). Comunicación institucional en la gestión universitaria: diagnóstico, organización y posicionamiento en la Dirección de Comunicación Institucional de la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas. (Trabajo de diploma) Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas, Santa Clara, Cuba

AGRADECIMIENTOS