

Importancia de la comunicación interna en el logro de la evaluación y acreditación del plan de estudios de la Licenciatura de Ciencias de la Comunicación.

Caso Universidad Veracruzana

Mtra. Adriana Durán Mendoza¹

Dr. Juan Soto del Angel²

Mtra. María del Rocío Ojeda Callado³

Facultad de Ciencias y Técnicas de Comunicación

Universidad Veracruzana

Resumen

La gestión presidencial de Miguel de la Madrid representa un parteaguas en la doctrina e ideario del sistema educativo. Se logra el primer documento público orientado a la evaluación, denominado “La Evaluación de la Educación Superior en México”. Sin embargo, la implantación de la evaluación educativa hacia la educación superior, se logra hasta la siguiente administración presidencial. Se establece el Programa de Modernización Educativa, donde se desarrolla un amplio programa de evaluación. En este contexto, en 1990 comienza una serie de prácticas de evaluación en las universidades públicas. Se conceptualizan como herramientas para identificar debilidades, esencia de la planificación y elaboración de suministros presupuestales.

¹ La Mtra. Adriana Durán Mendoza Docente de Tiempo Completo de la Universidad Veracruzana. Ha participado en diversos congresos nacionales e internacionales. Ha publicado diversos artículos en revistas arbitradas. Actualmente es candidata a Doctor en Comunicación por la Universidad Veracruzana. Su desarrollo profesional es en Televisión. Su línea de investigación: comunicación, salud y familia.

² Dr. Juan Soto Del Ángel académico de Carrera Titular C de la Universidad Veracruzana, con las siguientes líneas de investigación: comunicología, filosofía, ciencias humanas y complejidad. Perfil Promep 2000-2003 y 2009-2011. Ha participado en diversos foros nacionales e internacionales (AMIC, CONEICC, ALAIC, entre otros) con ponencias, artículos y otras publicaciones. Ha participado en la redacción y en la edición de medios impresos.

³ C. a Doctor en Ciencias de la Comunicación por la UV. (2002-2005). Perfil PROMEP (2000-03). Ha sido ponente en diversos foros y ha publicado diversas ponencias, artículos y ensayos relacionados con la comunicación organizacional. Actualmente es Directora de la Facultad de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Veracruzana. Líneas de investigación: Comunicación. Desarrollo organizacional. Diseño corporativo e imagen institucional.

El concepto de evaluación ha sido definido por ANUIES como un “proceso continuo, integral y participativo que permite identificar una problemática y explicarla mediante información relevante, y que como resultado proporciona juicios de valor que sustentan la consecuente toma de decisiones” (ANUIES, 1994, 22).

Por otro lado, las Universidades, a través de la Asociación Nacional, pugnaron por establecer mecanismos internos de evaluación. De lo anterior, se aprobó la “Propuesta de Lineamientos para la Evaluación de la Educación Superior”.

Para el Consejo de la Acreditación de la Comunicación A.C. (CONAC) el concepto de autoevaluación es “el proceso interno mediante el cual se examina sistemáticamente los procedimientos y resultados de un programa educativo o una institución para identificar su situación actual con el fin de mejorar o asegurar la calidad educativa” (CONAC,2006).

Referida a este contexto, la autoevaluación consiste en un proceso de comunicación interna, entendida ésta como un quehacer complejo que va al fondo de las organizaciones de cualquier índole (Rebeil, 1998).

El plan de estudios de la Carrera de Ciencias de la Comunicación de la Univeridad Veracruzana logró el Nivel 1 de evaluación por CIEES en junio del 2009. Posteriormente en marzo del 2010 obtiene la Acreditación.

La presente ponencia describirá este proceso de comunicación interna que consistió, en primer lugar, en informar, persuadir y educar al público interno (personal administrativo, de confianza, de intendencia, alumnos y docentes) para la corresponsabilidad en la productividad y competitividad de la organización educativa en su conjunto.

En segundo lugar, se ocupó de la acción coordinada y el trabajo en equipo, que se logró mediante el desarrollo de estrategias por plazos, apoyados con investigación documental a través de recopilación y sistematización de información, entrevistas al público interno y llenado del instrumento de autoevaluación.

Argumentación

La evaluación y la acreditación en México han sido preocupación, tema y meta en planes nacionales e institucionales desde hace ya varias administraciones. A estos procesos se les otorga dentro del contexto organizacional del pensamiento educativo, un mecanismo para fomentar la calidad, hasta el punto de considerar que la calidad es un atributo imprescindible de la propia educación.

Los estudios de evaluación son los antecedentes de la acreditación en México. Dan inicio en la década de los setentas en forma sistemática tales como la Reforma Integral de la Educación Superior en 1971; en 1972 el Programa Nacional de Formación de Profesores; el Plan Nacional de Educación Superior de 1978; en 1979 el Programa de Evaluación del Sistema de Educación Tecnológica; posteriormente en los 80's el Programa Integral para el Desarrollo de la Educación Superior y la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES) con las bases de un modelo general de educación superior a partir del cual se derivan criterios para la evaluación.

A pesar del interés gubernamental y el interés de las universidades por implantar procesos de evaluación y acreditación para impulsar la mejora de la calidad de los programas educativos y servicios que ofrecían, fue hasta los 90's cuando se dieron los principales cambios con el papel de la ANUIES, Se buscó como meta, la creación de una instancia que integrara y articulara un proceso nacional de evaluación de la educación superior.

Para lograr este objetivo, se creó la Comisión Nacional de Evaluación de la Educación Superior (CONAEVA) en 1989, la cual diseñó la estrategia nacional para la creación y operación del Sistema Nacional de Evaluación de la Educación Superior, sustentado en tres líneas de acción: la evaluación institucional (autoevaluación), la evaluación del Sistema y los subsistemas de educación superior y la evaluación interinstitucional de programas académicos y funciones de las instituciones, mediante el mecanismo de evaluación de pares calificados de la comunidad académica. Como función se estableció

regular los procesos de acreditación y dar certeza de la capacidad académica, técnica y operativa de los organismos acreditadores.

Se creó un acuerdo entre las instituciones de educación superior y el gobierno federal, en el marco de la concertación entre la Secretaría de Educación Pública (SEP) y la ANUIES (<http://www.ciees.edu.mx/ciees/quesonciees.php>), para promover la evaluación externa. De tal hecho se instituyeron en 1991 los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES). Sus principales funciones fueron la evaluación y acreditación mediante metodologías con criterios y estándares internacionales. No obstante, sus actividades se dirigieron a la evaluación diagnóstica y no a la acreditación de programas. Por consiguiente, en el marco de la CONAEVA en 2002, se consolidó la evaluación diagnóstica como la función específica de los CIEES en el Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación.

Los CIEES realizan una evaluación integral con los siguientes aspectos: planes y programas de estudio, normatividad y marco referencial de la institución, alumnos, (matrícula, ingreso, egreso, titulación, dedicación), planta docente, resultados (egreso, titulación, dedicación) planta docente, resultados (egreso, titulación, publicaciones, producto de investigación, procesos de enseñanza y de investigación, infraestructura y equipo. Los aspectos cuantitativos y estadísticos son tomados en cuenta en la evaluación (CIEES, 2005). Desde el punto de vista organizacional, evaluar contiene la posibilidad de ver datos, valorar la actuación, reconocer tendencias, estimar comportamientos.

(González en Rebeil, 2006: 160)

Por otro lado, con el propósito de regular los procesos de acreditación, en 1997 ANUIES acordó impulsar la creación de un organismo no gubernamental. También, la sociedad civil demandaba un organismo para la operación de procesos oportunos, permanentes y confiables en el mejoramiento de la calidad de la educación superior. De estas circunstancias nace el Consejo para la Acreditación de la Educación Superior, A.C. (COPAES).

COPAES es la instancia capacitada y reconocida por el Gobierno Federal, a través de la Secretaría de Educación Pública (SEP), para conferir reconocimiento formal a favor de organizaciones cuyo fin sea acreditar

programas académicos de educación superior que ofrezcan instituciones públicas y particulares, previa valoración de su capacidad organizativa, técnica y operativa, de sus marcos de evaluación para la acreditación de programas académicos, de la administración de sus procedimientos y de la imparcialidad del mismo (COPAES, 2010a). Es una Asociación que está integrada por personas morales, públicas o privadas, de nacionalidad mexicana y otorga reconocimiento a organismos acreditadores de diferentes áreas.

La acreditación es el enunciado de algún organismo con autoridad profesional mediante el cual da fe pública de la buena calidad de un proceso o producto. El organismo acreditador, después de una evaluación de un programa académico de Licenciatura o Técnico Superior Universitario, determina su acreditación cuando considera que la calidad educativa que ofrece es satisfactoria para la formación integral de los estudiantes. (COPAES, 2010b).

Por lo que respecta al área de la Enseñanza de la Educación en Comunicación cabe destacar que el organismo acreditador reconocido por el COPAES es el Consejo para la Acreditación de la Comunicación, A. C. (CONAC) desde el 6 de abril de 2006.

Es oportuno mencionar que el Consejo Nacional para la Enseñanza y la Investigación de las Ciencias de la Comunicación (CONEICC) solicitaron a COPAES le reconociera su papel como organismo acreditador para las escuelas de comunicación en México. En este Consejo participan alrededor de 70 instituciones de educación superior. A este interés se sumaron la Asociación Mexicana de Investigadores de Comunicación A.C. (AMIC), Consejo Nacional de la Publicidad (CNP), Asociación Mexicana de Internet (AMPICI), Consejo de la Comunicación y Asociación Mexicana de Comunicadores, A. C. (AMCO), hasta que finalmente surgió lo que es hoy CONAC.

Su misión es garantizar la calidad de los programas académicos de comunicación a nivel Superior en México y en su visión contempla la propuesta de mejoras en los mismos con el objetivo de consolidar el campo académico y profesional de la comunicación en nuestro país (CONAC, 2008).

Para complementar, en el glosario para la actividad de evaluación de la educación superior de CONAC lo define la acreditación como “proceso llevado

a cabo por un organismo externo reconocido, para calificar un programa educativo. Se basa en la evaluación de acuerdo con criterios de calidad (estándares) establecidos previamente por el organismo acreditador. Se inicia con una autoevaluación hecha por la propia institución, seguida de una evaluación a cargo de un equipo de expertos externos. v. Organismo acreditador.”

En este contexto, los procesos de acreditación están destinados a garantizar la calidad y proporcionar credibilidad respecto a un proceso educativo y sus resultados.

Para mejor entender, se acredita conforme a un proceso de evaluación. Esta evaluación se realiza según la información que se obtiene de la calidad relativa a la institución y del programa a acreditar. La información que se consigue, deriva de las funciones sustantivas articuladas principalmente de la docencia, la difusión e investigación.

Estructura teórica

Como ya se hace notar, los procesos de acreditación se han constituido en un requerimiento para el mejoramiento general en la calidad de los sistemas de educación superior. Por añadidura la acreditación tiene un papel estratégico dentro de las políticas educativas orientadas a promover cambios relevantes en la organización. Contribuye a la conformación de una cultura de articulación entre organismos internacionales, nacionales y regionales; los que se encuentra la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE), los Acuerdos Mundiales sobre Educación Superior, el Programa Sectorial de Educación de la SEP, los planes educativos, el cumplimiento de la misión universitaria y las funciones académicas.

La ExSecretaria de Educación Pública, Lic. Josefina Vázquez Mota, destacó en diciembre de 2006 que una de las prioridades para la educación superior debe ser el tema de la calidad y los esquemas de evaluación en una manera más profunda y audaz. (SEMS, 2010)

Para lograr estos estándares de calidad educativa y la respectiva acreditación a nivel superior se requiere de establecer la comunicación adecuada; pensar en agentes de comunicación con actitudes y planes integrados, con una visión global, en la cual se involucran todas las acciones y todos los agentes que componen la organización como elementos que mediante el diálogo se influyen unos a otros. (Farias en Rebeil, 2006).

La comunicación es reconocida como un arma de gran poder para el logro de los objetivos de las organizaciones (Narváez y Campillo en Rebeil, 2006). Una organización es producto de la confluencia de varias dimensiones: sus objetivos, los mecanismos organizativos y lo económico. La comunicación atraviesa transversalmente a la institución en todas sus dimensiones. A raíz de ello, podemos reconocer diversos ámbitos de la comunicación en las organizaciones (Cirigliano, 2004)

La comunicación organizacional puede ofrecer diversos servicios, en atención a las necesidades que se vivan en la organización. Cada necesidad de información es una posibilidad de entrar en contacto con los públicos clave de la misma, los públicos que conocen de cerca la organización y que piensan en ella de manera frecuente. (González en Rebeil 2006).

Para Goldhaber (2001:23) la comunicación organizacional es el flujo de mensajes dentro de una red de relaciones interdependientes, cuyos conceptos claves son: mensajes, red, interdependencia y relaciones.

Por esto, la comunicación es un factor de poder en las organizaciones porque hace posible la cohesión e identidad de sus miembros. Constituye la identificación, selección y combinación de los medios eficaces para el logro de los objetivos que se propone (Rebeil y Ruiz 1998). Enfoque estratégico integral como parte del objetivo que se persigue con los procesos de evaluación y acreditación del nivel educativo superior. La comunicación integrada tiene por base la acción de una visión de comunicación-macroorganizada. Propicia una visión de conjunto que es más importante que la simplicidad de la reproducción o la visión del saber hacer (Farias en Rebeil 2006).

B. de Farias entiende a la comunicación organizacional o integrada como el área del pensamiento que recibe los reflejos del mercado y que le ofrece base de sustentación (Farias en Rebeil 2006).

Comunicación productiva, en la que el receptor y su retroalimentación son los indicadores del proceso de Abraham Nosnik (Rebeil y Ruiz 1998). Es la retroalimentación del receptor a su fuente y esta última, junto con el primero, trabajando para que dicha retroalimentación se convierta en un cambio progresivo, innovación o mejora que transforme el sistema sea cual fuere éste para beneficio de ambos.

Es necesaria la apreciación del contexto para actuar en él. Territorio en donde debemos ejercer nuestra acción. Conjunto total de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización, y entre ésta y su medio. (Fernández Collado, 1995)

La comunicación organizacional como estrategia para el logro de la eficacia educativa en las universidades debe de contemplar el principio básico de informar y de corresponsabilizar a sus integrantes.

La comunicación productiva adopta dos formas: como procesos de mejora continua y como procesos del plan general de comunicación. Todo proceso de mejora continua es una forma de comunicación productiva.

Claro ejemplo de comunicación productiva es el siguiente flujo de datos: los principios de la Carta de las Naciones Unidas, la Declaración Universal de Derecho Humanos, El Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, las recomendaciones relativas a la educación superior formuladas por las grandes comisiones y conferencias a nivel internacional.

En particular, el documento de la Conferencia Mundial sobre la Educación Superior (1998), en una declaración que apunta al Siglo XXI, dice lo siguiente: “La educación superior en tanto bien público es responsabilidad de todos los actores involucrados, especialmente los gobiernos” principio básico de informar y corresponsabilizar a sus integrantes para que se convierta en un cambio progresivo, innovador y mejor transformando el sistema en beneficio de todos.

De aquí se desprende que el Gobierno Federal (Programa Sectorial de Educación 2007-2012: SEP), destaque la contribución para extender y arraigar una cultura de la planeación, de la evaluación y de la mejora continua de la calidad educativa en las instituciones de educación superior, tanto pública como particular.

Por eso el enfoque estratégico integral se refleja en el Plan General de la actual Rectoría de la U.V. (Plan General de Desarrollo 2025. Universidad Veracruzana) sobre el sistema de calidad, describe la implementación de una estrategia consistente en la formación de una estructura de redes encaminada hacia la construcción de un Sistema Universitario de Gestión para la calidad. Bajo esta visión se crea el Comité de Calidad como un órgano colegiado de carácter permanente. Este Comité acordó tres líneas de trabajo generales entre las que menciona “la promoción de la evaluación y acreditación”. Informa como parte de este plan, “la aplicación del Programa Integral de Fortalecimiento Institucional (PIFI) con el que se apoya económicamente a proyectos de las dependencias y de la gestión de la IES. Fortaleciendo la evaluación y acreditaron de los programas educativos” (p. 30)

La retroalimentación en este flujo descendente sobre calidad educativa, busca como eje central a la comunicación como estrategia; se basa en determinar un sistema de objetivos y criterios de acción destinados a orientar la actividad de la organización.

Se establece una red de relaciones interdependientes entre las grandes comisiones, organismos internacionales, el gobierno y la universidad. Los acuerdos a los que se concluye, se vuelven métodos de difusión que implican que los mensajes sean extendidos dentro de la organización a nivel global. Siguiendo a Goldhaber (2001) “los mensajes son la información que es percibida y a la que los receptores le dan un significado” (p.24). El método de difusión identifica la actividad de comunicación empleada durante el envío de mensajes.

Es decir, en este trabajo se identifica un proceso seriado, a nivel de organización global, con dirección del mensaje descendente y horizontal, a

través de una red de relaciones interdependientes y que difunde la acción a seguir en el tema de evaluación y acreditación.

Valiosa información que advierte la dimensión del problema para optimizar la comunicación y lo complejo del proceso para alcanzar los estándares de calidad que se marcan de forma global a un programa educativo particular.

Resultados.

Con el propósito de investigar a la comunicación organizacional interna en este proceso, fue necesario describir cómo se forma y cómo se manifiesta la comunicación interna en la evaluación y acreditación del programa académico de Comunicación de la Universidad Veracruzana

Para tal fin, se divide en dos partes. Primero: las propiedades más importantes de los grupos macro. Segundo, el objeto de estudio: la evaluación y acreditación de la Licenciatura en Ciencias y Técnicas de la Comunicación.

Para muchos investigadores la comunicación organizacional se divide en externa e interna. Algunos estudiosos parten de la relación de los públicos con la organización y otros, los espacios reales y virtuales donde fluye la información y comunicación desde la organización.

Cabe señalar que en el primer grupo se formó con una visión global, o sea, desde la calidad educativa a través de los procesos de evaluación y acreditación. Partimos con el primer grupo (de lo general) al segundo grupo (a lo particular).

El primer grupo (macro) se manifiesta de lo general con los flujos y las redes de comunicación dentro de un marco referencial (calidad educativa), bajo un contexto particular (nivel superior) y con un tema específico (evaluación y acreditación) hasta llegar a lo particular: programa académico de Comunicación de la Universidad Veracruzana.

Para simplificar, el marco referencial contiene cuatro dimensiones que forman el primer grupo (macro). Están vinculados a las redes y flujos de comunicación e información y a la distancia física con los arreglos espaciales:

- 1º) La primera dimensión del grupo distribuye sistemáticamente la información: los principios de la Carta de las Naciones Unidas, la

Declaración Universal de Derecho Humanos, El Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, las recomendaciones relativas a la educación superior formuladas por las grandes comisiones y conferencias a nivel internacional.

- 2º) La segunda dimensión se eleva en función de una ligera centralización de un liderato no autoritario: los CIEES y al COPAES
- 3º) La tercera dimensión se inclina por la tendencia al liderato que está en función de una centralización de información: el programa Sectorial de Educación 2007-2012 de la Secretaria de Educación Pública.
- 4º) La cuarta y última dimensión establece redes centralizadas de información: el Plan General de Desarrollo 2025 de la Universidad Veracruzana.

Las redes de este primer grupo (macro) determinaron los canales abiertos para el flujo de los mensajes tanto para la comunicación interna, como para la externa; la relación de los públicos con la organización no es previsible como tal, ya que trabajan fuera y dentro; los espacios reales y virtuales donde fluye la información y comunicación a través de medios y herramientas es transversal, y varía de confidencial a pública, de interna a externa.

Se concluye que en este primer grupo las redes son altamente descentralizadas entre cada dimensión. Muestran una mayor flexibilidad en la resolución de problemas y la toma de decisiones. Se permite contribuir a elevar el compromiso. El problema es complejo: la educación en México.

El segundo grupo describe al objeto de estudio y se forma de la siguiente manera: el marco determinado es la Universidad Veracruzana; bajo el contexto particular de la Facultad de Ciencias y Técnicas de la Comunicación y con un tema específico: evaluación y acreditación del Plan de Estudios de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación.

En este grupo la comunicación interna se manifiesta con el desarrollo de la implantación estratégica para el logro del objetivo. Para evaluar y acreditar al programa académico de Comunicación de la Universidad Veracruzana se parte de tres fuentes importantes:

- 1) Para el desarrollo e implementación de las estrategias de comunicación organizacional interna la primera fuente es el Plan General de Desarrollo 2025 que se aprobó en el H. Consejo Universitario General. Se consideró como un documento de partida en la socialización, análisis y discusión en los órganos colegiados y para promover el consenso y la articulación de propuestas concretas para la planeación, programación y evaluación de la institución.
- 2) Para establecer el objetivo la fuente es el Segundo Informe 2006-2007 estableció a la evaluación externa y a la acreditación de la calidad de los programas educativos como prioridad. Por esta razón, dentro de la Planeación Institucional, en septiembre de 2005 se creó el departamento de Promoción y Seguimiento de la Evaluación y Acreditación de Programas Educativos (DEPSE), cuyo objetivo es apoyar, orientar o asesorar a las entidades académicas para el logro del reconocimiento externo de la calidad de sus programas educativos. Entre las instancias involucradas se encuentra la Dirección del Área Académica de Humanidades, las Vicerrectoría de la Región de Veracruz y la Directora de esta Facultad.
El resultado fue el siguiente: en septiembre de 2005 a septiembre 2007, se logró elevar a 86 programas con reconocimiento externo de su calidad. Estos atienden a 27, 984 estudiantes de licenciatura y nivel técnico. Es el 60% de la matrícula. En el Área Académica de Humanidades, destaca el programa de Ciencias de la Comunicación con nivel 1 en los CIEES.
- 3) Para evaluar los resultados la fuente se retoma del informe 2007-2008, dentro del marco del Programa de Trabajo 2005-2009, toma como referencia los ejes rectores y programas institucionales, para ello reporta lo siguiente: en lo que respecta al número de programas de licenciatura escolarizada con reconocimiento externo de su calidad, 85 programas reconocidos por su calidad. De estos 84 en el nivel 1 de CIEES y uno acreditado por algún organismo reconocido por COPAES. Los cuales representan el 80.95% de los programas evaluables y atienden a 35,335

estudiantes que representan el 82.20%. El programa acreditado fue el de la Licenciatura en Ciencias de la Comunicación. El organismo que lo acreditó fue el CONAC.

Como se dijo anteriormente, se acredita conforme a un proceso de evaluación. Esta evaluación se realiza según la información que se obtiene de la calidad relativa a la institución y del programa a acreditar. La información que se consigue, deriva de las funciones sustantivas articuladas principalmente de la docencia, la difusión e investigación.

Se manifiestan las siguientes actividades en el proceso de comunicación organizacional interna para coordinar y apoyar estos procesos de cambio del programa académico de Comunicación de la Universidad Veracruzana.

El flujo de datos en el proceso de Evaluación y Acreditación del programa académico de Comunicación de la Universidad Veracruzana identifica tres sistemas de comunicación: 1ro. Operacionales que son los datos relacionados con las tareas u operaciones, 2do. Reglamentarios que son las órdenes, reglas e instrucciones y el 3ro. de Mantenimiento y desarrollo que se conciernen a las relaciones públicas, los empleados y la capacitación (Goldhaber p.21).

Operacionales:

- 1) Hacia un espacio común de conocimiento, en este marco, hay voluntad política de las autoridades de avanzar, por lo tanto se establece desde la Rectoría Actual en 2006 a la evaluación externa y a la acreditación de la calidad de los programas educativos como prioridad
- 2) Se forman redes e interdependencia para la solicitud de evaluación a las instancias correspondientes.
- 3) Se sostiene el flujo de comunicación para intercambiar mensajes entre el responsable de Universidad (Rector) y CIEES o CONAC.
- 4) A través de estas redes, se envía la información con los documentos para realizar el autodiagnóstico, con la siguiente metodología que consiste básicamente en la evaluación diagnóstica y la acreditación enfocada en la interpretación y valoración de indicadores propuestos por estos organismos y comparación con la cotidianidad del programa

Reglamentarios

5) La red se extiende a la Dirección de la Facultad de Ciencias y Técnicas de la Comunicación y al departamento de Promoción y Seguimiento de la Evaluación y Acreditación de Programas Educativos (DEPSE). Esta comunicación se realiza entre un pequeño grupo.

6) La interacción se realiza entre la Rectoría, la Dirección de la Facultad y el Área Académica de Humanidades.

7) Se constituye como objetivo el de apoyar, orientar o asesorar a la Facultad de Ciencias y Técnicas de la Comunicación para el logro del reconocimiento externo de la calidad de su programa educativo Licenciatura en Ciencias de la Comunicación del Sistema Abierto.

Mantenimiento

8) A través de los perfiles de los docentes, se selecciona a cinco académicos clave que conocen de cerca la organización y que piensan en ella de manera frecuente para realizar la coordinación, planeación, gestión, recopilación y gestión del proceso,

9) Este grupo de maestros se les capacita y socializa del proceso a través del DEPSE y con apoyo directo del Área Académica de Humanidades. La interacción se extiende a diez personas: dirección, personal del Área y docentes.

10) Comienza el proceso de la coordinación, planeación, gestión, recopilación y gestión del proceso con el grupo de docentes seleccionados. Es importante aclarar son varios factores que influyeron en la naturaleza y la extensión de la red, la naturaleza del flujo de los mensajes, así como el contenido de los mensajes. Se comienza a trabajar con un grupo de cinco docentes, que a su vez, se les auxilio con apoyo de alumnos. La conducta de los roles de este grupo dictó la necesidad de un coordinador general y de miembros. Se asignaron tareas para cumplir con los roles. Entre el coordinador y la Dirección de la Facultad se formó una comunicación diádica. Se implantó entonces que los mensajes serían de documentos, establecer los objetivos, la disciplina, las órdenes y las tareas. Por otro lado, la retroalimentación se estableció para formular las preguntas, hacer sugerencias, llevar resultados. La relación se desarrolló de manera interpersonal. El grupo se apoyó a través de la

comunicación mediática de la tecnología: celulares, radio, correo electrónico y Chat. Comenzó con el llenado de la tabla guía. Se crea una red muy estrecha para el flujo de información entre la dirección y el grupo de docentes.

11) Se realiza la redacción mediante la captura y el contraste sistemática, indicador por indicador, de la información disponible acerca de la operación y problemática del programa educativo de Comunicación de la Universidad Veracruzana.

12) Se entrega la primera carpeta titulada “Cero” por parte del grupo responsable a la Dirección. La dirección establece contacto con la instancia correspondiente y envía dicha carpeta vía paquetería

13) Puesto que la información requerida está basada en 4 ejes denominados Intencionalidad, Estructura Infraestructura e Resultados, la red se extiende a la comunidad para el llenado de las carpetas.

De esto se derivan diez las siguientes categorías:

- I.- Normatividad Y Políticas Generales
- II.- Planeación – Evaluación
- III.- Modelo Educativo Y Plan De Estudios
- IV.- Alumnos
- V.- Personal Académico
- VI.- Servicios De Apoyo A Los Estudiantes
- VII.- Instalaciones, Equipo Y Servicios
- VIII.- Trascendencia Del Programa
- IX.- Productividad Académica
- X.- Vinculación Con Sectores De La Sociedad

14) El CIEES o CANAC selecciona el Perfil de los evaluadores

15) CIEES o CONAC acuerda y se aprueba agenda con la institución de dicho proceso.

16) Se recibe Evaluadores en la institución

17) Reporte de evaluadores a CIEES o CONAC

18) CIEES o CONAC emite reporte

19) Programa evaluado

20) 5 años porque no existieron observaciones.

Conclusión:

Como ya se dijo, los procesos de acreditación se han constituido en un requerimiento para el mejoramiento general a nivel mundial en la calidad de los sistemas de educación superior. Por añadidura la acreditación tiene un papel estratégico dentro de las políticas educativas orientadas a promover cambios relevantes en la organización.

Contribuir a la cultura de articulación entre organismos internacionales, nacionales y regionales, los planes educativos, el cumplimiento de la misión Universidad Veracruzana y las funciones académicas de los docentes del plan de Estudios de la Licenciatura en Comunicación no fue tarea fácil.

Para lograr estos estándares de calidad educativa a nivel superior se requirió establecer un conjunto de decisiones congruentes, dirigidas a mejorar y fortalecer la posición del programa educativo y la comunicación adecuada para el desarrollo de los recursos humanos. Se eligió a un grupo de docentes para formar al grupo acreditador. Posteriormente, motivarlos a una actitud con una visión global. Se trató de involucrarlos en todas las acciones que compuso este proceso. La madurez de su estructura no llegó desde un principio. La incertidumbre estuvo presente, la inconformidad también; las dificultades para concretar en un corto tiempo las labores en la facultad, duplicaron el trabajo.

Para optimizar los procesos productivos se condicionó un salón con las algunas de las herramientas que se necesitaron: computadores, impresora, scanner, Internet, papelería en general. La comunicación se reconoció como un arma de gran poder para el logro de los objetivos. Fue producto de la confluencia de varias dimensiones: sus objetivos al principio no estaban claros, sin embargo, el contacto directo con la Dirección aclaró las cosas; los mecanismos organizativos se establecieron con enfoque estratégico integral; con horarios, identificación, selección y combinación de los medios eficaces de la tecnología y la distribución de tareas específicas y el apoyo económico de parte de la Universidad.

Cada necesidad de información que el grupo necesitó para el llenado de las carpetas, abrió la posibilidad de entrar en contacto con los docentes clave, aquellos que han desarrollado sus funciones sustantivas de forma excelente,

que conocen de cerca la universidad y que piensan de manera global para elevar la calidad educativa. Esto hizo posible la cohesión e identidad de la comunidad académica. Esta integración llevó la acción de una visión de comunicación-macroorganizada y a la visión de conjunto.

La integración de estudiantes propició un cambio progresivo, de innovación y mejora que transformó el sistema para beneficio de docentes, directivos, alumnos personal administrativo y de intendencia.

El principio básico de informar y de corresponsabilizar a los integrantes de grupo acreditador, dio como resultado la desaparición de la incertidumbre de la cual partió el grupo. Se notó en este proceso de mejora continua la forma de comunicación productiva.

Valioso ejercicio de comunicación interna que advierte la dimensión del problema y la complejidad del proceso para alcanzar los estándares de calidad que se marcan de forma global a un programa educativo en Comunicación de la Universidad Veracruzana.

Referencias

Bibliografía

- ANUIES (1994), Anuario.
- B. de Farias, Luis Alberto (2006) Comunicación por Resultados. El cambio organizacional por la visión integrada. En Rebeil, Corella Ma. Antonieta (Ed), *Comunicación estratégica en las organizaciones*,(p.176) Trillas, México
- Capriotti, Paul (1999), *Planificación estratégica de la imagen corporativa*, Ariel Comunicación, España.
- Fernández, Collado Carlos (1995), *La comunicación en las organizaciones*, Trillas, México.
- Goldhaber, Gerald M. (2001), *Comunicación organizacional*, Editorial Diana, México.
- Grados Espinosa, Jaime A. (2006), *Proceso de la comunicación*, Trillas, México.

- Narváez Santana y Campillo Suárez (2006) Transformación de las organizaciones: El plan estratégico de la comunicación. En Rebeil, Corella Ma. Antonieta (Ed), *Comunicación estratégica en las organizaciones* (p. 47) Trillas, México
- Rebeil, Corella Ma. Antonieta (2006), *Comunicación estratégica en las organizaciones*, Trillas, México.
- Montgomeri, Collis (2007), *Estrategia corporativa*, McGraw Hill, España.
- Münch, Lourdes (2005), *Planeación estratégica*, Trillas, México.
- Programa Sectorial de Educación 2007-2012. Secretaría de Educación Pública.

Medios electrónicos en Internet

- Cirigliano, Carla (2004) Gestión de la comunicación interna en las organizaciones: hacia un marco teórico y definición de herramientas de trabajo Extraído el 10 de noviembre de 2008
<http://www.gestiopolis.com/recursos2/documentos/fulldocs/rrhh/gescomint.htm>)
- Cuarto Informe de Labores 2008-2009 Eje IV El aseguramiento de la calidad académica y de la gestión administrativa Programa 18. Mejoramiento y aseguramiento de la calidad académica y de sus procesos de gestión. Disponible en
<http://www.uv.mx/universidad/doctosofi/informe2008-2009/pdf/Programa18.pdf>
- Documento de la Conferencia Mundial de la Educación Superior (2009, julio). Disponible en:
<http://www.unc.edu.ar/institucional/noticias/2009/julio/documento-de-la-conferencia-mundial-de-educacion>
- Documentos de trabajo para la actividad de evaluación de la educación (2006), CONAC [Versión electrónica] Disponible en <http://www.conac-ac.com/>

- Documentos de trabajo para la actividad de evaluación (2005) CIEES [Versión electrónica]. Disponible en <http://www.ciees.edu.mx/ciees/infeval.php>
- Habrá política de puertas cerradas. Presenta la titular de la SEP al gabinete educativo (2006). Boletín de prensa de la SubSecretaría de Educación Media Superior (SEMS). Extraído el 28 de abril de 2010. <http://www.sems.gob.mx>
- ¿Qué es COPAES? (2010a) Consejo para la Acreditación de la Educación Superior A.C. Consultado el 15 de abril de 2010 (http://www.copaes.org.mx/que_es_el_copaes/que_es_el_copaes.htm).
- ¿Qué es la acreditación? (2010b). Consejo para la Acreditación de la Educación Superior A.C. Consultado el 15 de abril de 2010 CIEES http://www.copaes.org.mx/preguntas_frecuentes/preguntas_frecuentes.htm#generales
- ¿Qué son las CIEES? (2010). Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior A.C. Consultado el 28 de abril de 2005 CIEES <http://www.ciees.edu.mx/ciees/quesonciees.php>
- Plan General de Desarrollo 2025. Universidad Veracruzana [Versión electrónica] Disponible en <http://www.uv.mx/planeacioninstitucional/documentos/documents/PlanGeneraldeDesarrollo2025.pdf>
- Programa Sectorial de Educación. Secretaría de Educación Pública 2007-2012 [Versión Electrónica] Disponible en http://upepe.sep.gob.mx/prog_sec.pdf
- Rebeil, Corella Ma. Antonieta y Ruiz Sandoval, Celia (1998), *El poder de la comunicación en las organizaciones*. Editorial Plaza y Valdés- Universidad Iberoamericana, México. [Versión electrónica] Disponible en <http://books.google.com.mx/books?id=AiIJ7Ss-zcYC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Visión y Misión de Consejo de Acreditación de la Comunicación A.C. (CONAC) 2008. Consultado 24 de abril de 2010 Página WEB CONAC. <http://www.conac-ac.com/>