

Percepción sobre comunicación organizacional y su gestión en procesos de evaluación y acreditación universitaria

Perception of organizational communication and its management in university evaluation and accreditation processes

Fernando Mauricio León Martínez^{1*} <https://orcid.org/0000-0002-3969-2986>

Hilda Saladrigas Medina² <https://orcid.org/0000-0001-5601-8267>

Fredy Eduardo León Martínez³ <https://orcid.org/0000-0001-6811-1135>

¹Universidad Católica de Cuenca, Carrera de Medicina, Cuenca, Ecuador.

²Facultad de Comunicación de la Universidad de La Habana Cuba.

³Universidad Católica de Cuenca, Carrera de Enfermería, Cuenca, Ecuador.

*fleon@ucacue.edu.ec

RESUMEN

El objetivo de la investigación que da origen al presente artículo es determinar la percepción que, sobre la comunicación organizacional y su gestión en el fortalecimiento de los procesos de evaluación y acreditación universitaria, tienen los públicos de la Universidad Católica de Cuenca, Ecuador, donde teórica y metodológicamente los procesos de comunicación, evaluación y acreditación no suelen verse interconectados. Ello hace poco efectivo el proceso y su sostenibilidad, afectando al conjunto organizacional que tributa al enriquecimiento cognitivo de la sociedad donde está enclavada. La metodología es de tipo exploratorio, descriptivo, correlacional no experimental de corte transaccional y explicativo mediante la aplicación de una encuesta

Percepción sobre comunicación organizacional y su gestión en procesos de evaluación y acreditación universitaria

a docentes y grupos de discusión. Los resultados muestran una percepción mayoritariamente desfavorable hacia el papel de la comunicación organizacional en los procesos de evaluación y acreditación que ha vivido dicha universidad, que facilite al proceso su cabal desarrollo en todas las fases de preparación.

Palabras clave: Gestión de la Comunicación Organizacional; Procesos de Evaluación; Acreditación; Universidad.

ABSTRACT

The objective of the research that gives rise to this article is to determine the perception that the public of the Catholic University of Cuenca, Ecuador, has of organizational communication and its management in strengthening the processes of university evaluation and accreditation, where theoretically and methodologically the methods of communication, evaluation, and certification are not usually interconnected. It makes the process and its sustainability ineffective, affecting the whole organization that contributes to the cognitive enrichment of the society where it is located. The methodology is exploratory, descriptive, non-experimental correlational, transactional, and explanatory through the application of a survey to teachers and discussion groups. The results show a mostly unfavorable perception of the role of organizational communication in the evaluation and accreditation processes this university has undergone, which facilitates its full development in all phases of preparation.

Keywords: Organizational Communication Management; Evaluation Processes; Accreditation; University.

Recibido: 10/02/2023

Aceptado: 09/05/2023

Introducción

Las organizaciones “consecuencias de la división social de trabajo en la sociedad” según Talcott Parsons (1956)ⁱ son definidas por el propio autor como “unidades sociales o agrupaciones humanas deliberadamente construidas o reconstruidas para alcanzar fines específicosⁱⁱ” para los cuales emplea “el poder que remite a la capacidad generalizada para movilizar recursos en aras de alcanzar los fines de un sistema” (Paolini y Odriozola, 2019. p. 9).

Percepción sobre comunicación organizacional y su gestión en procesos de evaluación y acreditación universitaria

En la actualidad están experimentando varias situaciones de inestabilidad de manera continua, por causa de las variables a las que se enfrentan en su entorno diario. Estos desordenes conducen a las organizaciones a vivir momentos de dificultad que las hacen reflexionar en los procesos de los subsistemas que las componen. Debido a lo expuesto “es necesario que se realice una práctica de acompañamiento, seguimiento y una permanente evaluación en sus procesos internos de manera que se puedan neutralizar los cambios en estos sistemas activos caracterizados por su elasticidad constante” (García, 2006).

Tales comportamientos han llegado a las Universidades, organizaciones de educación superior que según la clasificación de Parsons (1956) por sus objetivos resultan de mantenimiento de patrones toda vez que tienen como misión tratar de asegurar la continuidad de la sociedad con actividades educativas, culturales y expresivas.

Percepción sobre comunicación organizacional y su gestión en procesos de evaluación y acreditación universitaria

Hace poco más de dos décadas que, por múltiples imperativos políticos, económicos y sociales las Universidades de manera global asumieron las políticas públicas de los Estados para su evaluación y/o acreditación de sus desempeños. Elogios y críticas han recibido estas que se constituyen en un “mecanismo de control de enorme importancia, en general protagonizado por los gobiernos, frente a la necesidad de atestiguar la garantía pública de calidad de una institución o de un programa, en contextos complejos de internacionalización, enorme diversificación y creciente mercantilización” (Dias Sobrinho, 2007. p.282).

Percepción sobre comunicación organizacional y su gestión en procesos de evaluación y acreditación universitaria

Ecuador y sus Instituciones de Educación Superior no han sido la excepción y a partir de mayo del 2000, el Congreso Nacional promulga la Ley de Educación Superior mediante la cual se crea el Consejo Nacional de Educación Superior como un ente “planificador, regulador y coordinador del sistema nacional de educación superior” (Nacional et al., 2010, p.3). En este mismo año se crea el Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación (CONEA, 2010) de la Educación Superior del Ecuador, organismo autónomo encargado de la evaluación y acreditación de las Instituciones de Educación Superior (IES).

Para 2008 la Universidad Católica de Cuenca ingresa a los procesos de Evaluación de la Calidad de la Educación Superior del país, llevados a cabo por el Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación (CONEA), organismo que ubicó a la Universidad en la categoría “C”. Este proceso posteriormente lo continuaría el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES), por disposición expresa del Mandato 14 de la Constituyente de Montecristi, ubicándola en categoría “D”. Así para 2013 se somete a otro proceso de evaluación que se repetiría en 2015 y en 2018.

Percepción sobre comunicación organizacional y su gestión en procesos de evaluación y acreditación universitaria

Más allá de los resultados obtenidos, los cuales fueron remontando su valor en la medida que se fue comprendiendo el proceso, a la vez que asumiéndose de una mejor manera, su preparación y realización. Ante el imperativo de que estos procesos continuaran su aplicación, la Universidad decidió hacer un estudio que le facilitara la percepción del mismo en sus públicos de interés en aras de trabajar por una gestión de estos procesos con la mayor asertividad posible.

Percepción sobre comunicación organizacional y su gestión en procesos de evaluación y acreditación universitaria

Como parte del mismo se lleva a cabo el que se refiere en el presente artículo, el cual ha tenido como problema de investigación la siguiente pregunta: ¿Cómo se manifiesta la comunicación en los procesos de evaluación institucional que está llevando a cabo la Universidad Católica de Cuenca para la acreditación y evaluación institucional? Así se trazó como objetivo determinar la percepción que sobre la comunicación organizacional y su gestión en el fortalecimiento de los procesos de evaluación y acreditación universitaria tienen los públicos de la Universidad Católica de Cuenca. Como guía para la pesquisa se partió de la premisa empírica siguiente: La comunicación en los procesos de acreditación y evaluación institucional que está llevando a cabo la Universidad Católica de Cuenca no está bien identificada, ni especificada en la planeación de la comunicación organizacional de la universidad, y por tanto se hace poco efectiva para el cabal desempeño del proceso como tal.

Esta premisa tiene como punto de partida teórico el hecho de que en la literatura referida al funcionamiento de las organizaciones se reconoce el papel de la comunicación como eje transversal y plataforma del sistema de relaciones que se establecen en pos de su necesario funcionamiento.

Una organización es una colectividad con límites relativamente identificables, con un orden normativo, con una escala de autoridad, con sistemas de comunicaciones [...]; esta colectividad existe sobre una base relativamente continua en un medio, y se ocupa de actividades que, por lo general, se relacionan con una meta o conjunto de fines”. (Hall, R. 1980. p. 184)

Sin embargo, en la literatura al uso se afirma que la comunicación organizacional, también denominada como institucional, de las Universidades ha transitado lentamente un camino comunicacional disperso en concepciones y prácticas que ponderaban la comunicación externa para situarse en el siglo XXI en la concepción más estratégica de gestión integrada de lo externo y lo interno, pero esta última continua siendo deudora de más atención por su incidencia en el desenvolvimiento de los procesos sustantivos que le dan sentido como organización, lo cual incluye a los procesos de acreditación y evaluación.

Desarrollo

La comunicación es un proceso complejo que ha acompañado al hombre en su evolución humana, grupal y social como sostén de su capacidad de aprendizaje, relacionamiento y desempeño individual y colectivo. Así, las organizaciones humanas en torno a metas y objetivos establecidos, menos o más estructurados, tienen como eje central tan importante proceso. Para Wilbur Schramm “la comunicación es la trama que une a los individuos,

Percepción sobre comunicación organizacional y su gestión en procesos de evaluación y acreditación universitaria

familias, grupos sociales y religiosos, corporaciones, públicos de los medios de comunicación masiva, sociedades, culturas y naciones”. (Márquez de Melo, 2001. P. 27)

Sin embargo, y muy a pesar del desarrollo alcanzado en la estructuración e institucionalización social en la actualidad, su propia complejidad señalada por muchos autores y estudiosos de ella, se torna muy difícil ofrecer una única definición capaz de atrapar sus laberínticos y múltiples contornos. No obstante, cada vez con más nitidez se delinear propuestas que circulan en la teoría y la práctica con más o menos aceptación, pero que van clarificando esas diversas acepciones. Por ejemplo, esta que la reconoce como

Proceso de interacción social realizado mediante signos y medios. (...), la comunicación constituye también un arte, una tecnología, un sistema institucional y una ciencia social. Cada una de estas dimensiones comprende vastos y variados procesos, todos ellos necesitados de investigación para hacer posible su eficiencia, (Bordenave y Martins de Carvalho, 2015. p. 14)

Tamaña trama de sentidos hace que no siempre reciba el reconocimiento y tratamiento necesarios para el mejor desarrollo organizacional y el cumplimiento de los fines para los que surgió o fue creada dicha agrupación humana y social.

Percepción sobre comunicación organizacional y su gestión en procesos de evaluación y acreditación universitaria

La comunicación, entonces, que resulta mucho más que información (contenido) y artefactos (medios/vías/formas, técnicas y tecnologías) que le sirven de soporte (continente) y canal (modo y vía de expresión directa o indirecta) es sostén de las acciones que toda organización humana debe desplegar para lograr sus fines, causa última de su existencia teleológicamente hablando.

Con diferentes apellidos, mismos que se entrecruzan haciendo difícil una taxonomía clara y una comprensión de sentido común que ayude a su adecuada identificación, manejo y desempeño, tiene en los espacios sociorganizacionales un importante papel reconocido por diferentes disciplinas científicas y prácticas. A saber:

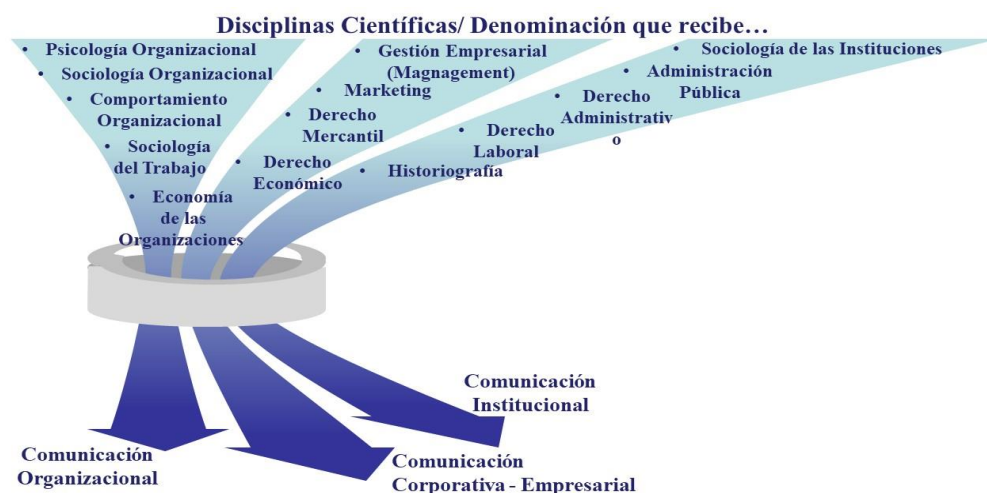


Figura No. 1. Denominaciones que recibe la comunicación en espacios sociorganizacionales. (Tomado de Saladrigas, 2022. p. 16)

Así según la tipología de organización en la que se objeive, así será la denominación que reciba el proceso comunicativo. Según se muestra en la imagen No.1 podrá ser comunicación organizacional, comunicación corporativa y/o empresarial, comunicación institucional, entre las más citadas.

Una definición que intenta ser abarcadora de tamaño enmarañamiento conceptual y a la vez ser sintética pudiera ser asumida como

Proceso de producción, transmisión, intercambio e interpretación de formas simbólicas por los integrantes de una organización, con identidad colectiva, a partir de los recursos materiales y culturales con los que cuentan y las posiciones que ocupan en sus contextos históricamente específicos e institucionalmente estructurados con fines determinados (Saladrigas, 2022. p.17).

Percepción sobre comunicación organizacional y su gestión en procesos de evaluación y acreditación universitaria

Un mayor consenso se observa en la literatura en torno al modo de dimensionarla a partir del espacio físico-digitales/ sujetos implicados en el proceso comunicativo, así se le denomina comunicación interna y externa. Otra taxonomía común de observar resulta la que responde a los objetivos que el mismo tenga, o sea informar, intercambiar, accionar. Otra forma de clasificación gira alrededor de las funciones del proceso comunicativo que redundan en el relacionamiento interno estructural y funcional en aras de cumplir misión y objetivos; y de relacionamiento externo para realizar alianzas, cooperación, negociación, comercialización interorganizacional, a la vez que visibilizar su imagen en diferentes ámbitos sociales. Más complejo resulta un acuerdo con los modos de gestionar/hacer el proceso donde converge su objetivación como plataforma de existencia/funcionamiento organizacional con el oficio/especialización de técnicas que se han ido profesionalizando cada vez más.

Percepción sobre comunicación organizacional y su gestión en procesos de evaluación y acreditación universitaria

Las Universidades son consideradas como instituciones cuyo objetivo primordial es ofrecer una enseñanza especializada en disciplinas del saber teórico y práctico con carácter superior por la amplitud y profundidad del contenido que enseña, investiga y extiende a la sociedad donde se encuentra insertada. Como organizaciones pueden recibir diferentes clasificaciones según sus objetivos; propiedad; nacionalidad; producto y tamaño.

Las Universidades “como todos los ambientes institucionales, se caracterizan por contener reglas o requisitos a los que se deben ajustar los actores para recibir apoyo y legitimidad”.

Consciente de ello, y desde hace mucho tiempo, ha identificado la necesidad de la comunicación con múltiples apellidos para su funcionamiento y desarrollo. Sin embargo, la centra, fundamentalmente, en la comunicación externa, mediática, informativa y promocional, desarticulada en detrimento de una comunicación integrada de lo interno y externo; lo informativo, con el intercambio y el accionar; de los relacionamientos hacia lo interno y lo externo, tanto en los espacios físicos- digitales/ sujetos implicados y las técnicas oficiosas y profesionales que las conducen.

Ello está muy relacionado con el hecho de que en la actualidad y de forma más amplia, “se les reconoce el rol de reproducción social, lo cual es entendido ya sea en su acepción de interacción entre sujetos a nivel microsocial o económica-determinista a nivel de estructuras sociales”. (Salazar, 2014.p. 24)

No obstante, es saludable reconocerla como una institución compleja de acuerdo a “diversos factores: la multiplicidad de fines, la intervención de múltiples actores en los procesos decisorios; las diversas culturas organizacionales que conviven en el interior de la organización o la estructura compleja que se deriva de su naturaleza” (Miceli, S. 2019, p.26).

Igualmente es muy necesario reconocer aquí las tres crisis por las que ha atravesado la Universidad como institución, en palabras de Boaventura de Sousa Santos

La primera fue la crisis de la hegemonía, resultante de las contradicciones entre las funciones tradicionales de la universidad y las que le fueron atribuidas a todo lo largo del siglo XX; por un lado, la producción de la alta cultura, el pensamiento crítico y los conocimientos ejemplares, científicos y humanistas, necesarios para la formación de las elites de las que se venía ocupando la universidad desde la edad media europea. Por otro lado, la producción de patrones culturales medios y conocimientos instrumentales, útiles para la formación de una mano de obra calificada exigida por el desarrollo capitalista. La incapacidad de la universidad para desempeñar cabalmente funciones contradictorias llevó al Estado y a los agentes económicos a buscar fuera de la universidad medios alternativos para lograr esos objetivos. Al dejar de ser la única institución en el campo de la educación superior y en la producción de la investigación, la universidad entró en una crisis de hegemonía. La segunda fue la crisis de legitimidad, provocada por el hecho de haber dejado de ser la universidad una institución consensual, frente a la contradicción entre la jerarquización de los saberes especializados de un lado, a través de las restricciones del acceso y certificación de las competencias, y de otro lado, por las exigencias sociales y políticas de la democratización de la universidad y la reivindicación de la igualdad de oportunidades para los hijos de las clases populares.

Percepción sobre comunicación organizacional y su gestión en procesos de evaluación y acreditación universitaria

Finalmente, la tercera fue la crisis institucional, resultado de la contradicción entre la reivindicación de la autonomía en la definición de valores y objetivos de la universidad y la presión creciente para someterla a criterios de la eficiencia y la productividad de naturaleza empresarial o de responsabilidad social. (2007. p. 23- 24)

Justamente en esta última crisis es donde se enmarcan los procesos de acreditación y evaluación institucional que tienen como objetivo certificar sus desempeños y resultados, tópico muy polémico, pero de total vigencia para estas instituciones en el mundo, América Latina y el Educador, donde se sitúa el caso de estudio que da aliento a este artículo.

Asumida la necesidad de los procesos de acreditación y evaluación organizacional toda vez que permiten dar fe pública de la calidad de las instituciones o de los programas de estudio; es brindar información a los ciudadanos y a las autoridades garantizando públicamente que los títulos otorgados logran niveles predefinidos; es comprobar oficialmente que una institución educativa -o un programa específico- cumple o no con los requisitos de calidad y, por tanto, los certificados que otorga son válidos o no. A la vez, la acreditación debe estimular la búsqueda continua de calidad y facilitar la movilidad de estudiantes y profesores. (Días Sobrinho, 2007.p.282)

Percepción sobre comunicación organizacional y su gestión en procesos de evaluación y acreditación universitaria

De ahí la pertinencia de reconocer que en nuestros países estos procesos se han convertido como regla en políticas públicas de acreditación y evaluación (certificación) que intervienen en las funciones sustantivas de la universidad: enseñanza, investigación y extensión de manera general, si bien en cada Estado ha adquirido su sello distintivo, tomando las peculiaridades típicas que caracterizan a cada sistema de educación superior de acuerdo a su historia, la fuerza relativa de sus actores y la coyuntura sociopolítica y económica que la enmarca.

En el Ecuador en el año 2004 bajo el interés de las propias universidades y el CONEA se inicia el proceso de evaluación con herramientas y un modelo previamente definido. La Constitución del 2008 dispuso una nueva Ley Orgánica de Educación Superior (LOES), lo cual se consideraría resultado del mandato 14 con el cierre de 14 (IES).

En el 2010 se promulga una nueva ley y en esa misma fecha se crean los organismos de control, como es el Consejo de Educación Superior (CES, 2010), Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES, 2010).

En el 2012 el CEAACES convoca a una nueva evaluación de las universidades siendo la Universidad Católica de Cuenca (UCACUE) ubicada en categoría “D” según el informe del 2013, con una calificación de 29.11%; dándose a conocer que la calidad de la información no fue oportuna, veraz, eficiente, bien identificada y especificada en la planeación de la comunicación organizacional, por lo tanto, se hizo poco efectiva para el óptimo desempeño de los procesos de evaluación y acreditación. Por lo mencionado, se realizó un plan de fortalecimiento de todos los criterios e indicadores que resultaron más bajos según el modelo de evaluación del CEAACES, hoy actual CACES.

Percepción sobre comunicación organizacional y su gestión en procesos de evaluación y acreditación universitaria

Los procesos de evaluación de la calidad son un ejemplo de instancias en que deben participar activamente tanto el sector académico como el administrativo. Por lo que debe ser el primer aspecto a tener en cuenta a la hora de planificar e implementar políticas públicas de acreditación. Es vital entonces la participación de la universidad y todos los actores involucrados en las etapas de diseño, implementación y evaluación de la política pública de acreditación. (Miceli, S. 2019, p.30).

Suscribiendo tal aseveración Botello Ramírez et al. (2021) considera que para estudiar el sistema de educación superior de las universidades uno de los factores importantes es el humano que labora en una institución ya sea pública o privada, considerando que internamente se desarrollan actividades, tanto administrativas como académicas, sin embargo uno de los componentes que inciden en un estudio o en la probabilidad de un buen desempeño en los procesos de evaluación y acreditación son las tareas administrativas, de mantenimiento, técnicas como también de servicios puesto que esta particularidad da lugar a un ambiente organizacional que genera un vínculo entre los resultados que se obtienen de los procesos educativos, como también el desarrollo social y económico que se evidencia en la exigencia de la calidad y su eficacia en el trabajo docente y científico interdisciplinario y transdisciplinario.

No obstante, estudios consultados muestran en la literatura y en la práctica que los procesos de comunicación y evaluación, así como su respectiva gestión suelen verse por separado; sin embargo, ambos se entrelazan, la mayor parte de las veces de forma inconsciente. La evaluación que se realiza en aras de lograr acreditar los macroprocesos universitarios en diferentes niveles (institucional, programas y carreras) se sustenta en procesos de información y comunicación organizacional que pocas veces quedan declarados, atentando contra su cabal desarrollo.

Por lo expuesto la investigación realizada puso prioridad a la percepción de los docentes con respecto a los componentes y a la gestión de la comunicación organizacional para el fortalecimiento de los procesos de Acreditación de la Universidad Católica de Cuenca, debido a que en los procesos de evaluación universitaria no se hace explícita una gestión de comunicación organizacional que le facilite al proceso el cabal desarrollo en todas las fases, desde su preparación, inicio, desarrollo y cierre de las actividades de evaluación y acreditación universitaria.

Métodos

Percepción sobre comunicación organizacional y su gestión en procesos de evaluación y acreditación universitaria

Este estudio se realizó con un enfoque mixto, toda vez que aplicó una encuesta y grupos de discusión. Su alcance es descriptivo- correlacional y explicativo. El diseño de la investigación fue de corte transversal y carácter no experimental, motivo por el cual se utiliza un análisis estadístico cuantitativo para procesar los datos de la encuesta atendiendo a un problema de investigación del que persisten interrogantes de las cuales se buscó obtener una descripción con la mayor precisión posible, especificando sus características. La encuesta se sustentó en la estructura de la escala Likert que se emplea para medir actitudes y percepciones “a través de un conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en dirección positivo- negativa e intensidad” (Sampieri, 2016. p.238) para el caso de cinco categorías: Totalmente de acuerdo; algo de acuerdo; ni de acuerdo; ni en desacuerdo; algo en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Se partió a su vez de la evaluación de las relaciones existentes entre conceptos, categorías y variables de temáticas similares, enmarcadas dentro del objetivo de estudio de la comunicación organizacional donde se midieron las percepciones (sensoriales, simbólicas y afectas) sobre el comportamiento de esta categoría en función de los procesos de evaluación y acreditación de la UCACUE como institución de educación superior. Se empleo el análisis documental comprendiendo procesamientos analítico-sintético como unidad indisoluble para las conclusiones. A través del empleo de tablas de comparación de contenidos, se analizaron documentos que abordan estrategias de mejoras en la gestión de la comunicación organizacional interna en los procesos de evaluación-acreditación universitaria en la Universidad Católica de Cuenca, Ecuador. Igualmente se constataron los resultados cuantitativos con la práctica profesional a través de la observación participativa y grupos de discusión.

En la selección de la muestra se atendió como población universo de 180 personas del área administrativa de la casa matriz de la Universidad Católica de Cuenca, Ecuador, encuestados en el primer semestre del 2022, los criterios de inclusión son: dos grupos de administrativos, considerando solo los que realizan actividades administrativas y los que además de realizar actividades administrativas prestan sus servicios como docentes del claustro universitario, a los mismos se les conoce como docentes-administrativos, los cuales aceptaron libre y voluntariamente ser parte del estudio, no se excluyó a ningún funcionario, para la obtención de la muestra se trabajó con la fórmula de muestra de la

Percepción sobre comunicación organizacional y su gestión en procesos de evaluación y acreditación universitaria

Asesoría Económica & Marketing Copyright (2009), con un margen de error de 5%, con un nivel de confianza 95% la muestra a realizar fue de 123 personas sin embargo contestaron 128 personas con esta muestra se trabajó. Los datos fueron recopilados por medio de Google Forms, dicha encuesta está estructurada en base a la escala de Likert, con un alfa de Cronbach de $r=0,959$. El método empleado para analizar los datos fue mediante el programa IBM SPSS v.25. a través del cual se pudo obtener el Alfa de Cronbach, análisis factorial, análisis de chi cuadrado de Pearson, análisis de correlación para poder validar las hipótesis previamente planteadas. Los resultados fueron expuestos en tablas de frecuencias y porcentaje que se tradujeron en gráficos.

Resultados

Para alcanzar el objetivo propuesto en este estudio fue necesario tener en consideración el análisis de los datos aportados por las encuestas de los dos grupos: docentes y docentes administrativos de la universidad; los resultados estadísticos descriptivos de las preguntas que tratan de medir los distintos atributos de la muestra y las valoraciones emitidas en grupos de discusión que sirvieron de complemento.

Para la encuesta se construyó una muestra de 128 personas, distribuidas del modo siguiente: solo administrativos 94 sujetos (73.44%) y administrativos-docentes 34 sujetos (26,56%). A continuación, gráfico No. 1 que muestra la composición por grupo de pertenencia laboral, sexo y edad.



Gráfico No. 1. Caracterización de la muestra de la investigación (Elaboración propia).

Percepción sobre comunicación organizacional y su gestión en procesos de evaluación y acreditación universitaria

Como puede observarse existe equidad en el sexo (64 son hombres y 64 son mujeres); las edades oscilan entre los 24 y 57 años, con una edad promedio de 35 años los que son solo docentes y 40 años los administrativos docentes.

Los niveles de estudio se enmarcan en los docentes en cuarto nivel (97.1%) y tercer nivel (2.9 %) por terminar. Los administrativos docentes poseen cuarto nivel (43.6%) y tercer nivel (48.4%). En cuanto a la antigüedad de los docentes esta oscila entre 1 a 10 años (86.2%) y de 11 a 21 años (32.4%). En el caso de los administrativos docentes entre 1 y 10 años (61.7%) y de 11 a 21 años (11.7%). Ello habla de una población con estabilidad laboral en la UCACUE, y por tanto conocedora de los procesos institucionales, que incluyen por procesos de evaluación y acreditación por los que la misma ha atravesado. Ello los pone en excelentes condiciones que ofrecer sus valoraciones sobre el objeto de indagación que ocupó el estudio que acá describe sus resultados. Toda esta información fue trabajada con el análisis estadístico del SPSS V.25.

Tres dimensiones fueron abordadas en la encuesta: el estado de la comunicación organizacional en la UCACUE; la efectividad de la misma en los procesos universitarios y la viabilidad de su empleo en los procesos de evaluación y acreditación que han tenido lugar. Esta medición se centró más en lo sensorial. Los grupos de discusión aportaron la dimensión simbólica y afectiva de la percepción existente ofreciendo una explicación más amplia de lo medido en la encuesta.

El objetivo de analizar los instrumentos aplicados en la presente investigación a los docentes y docentes administrativos con respecto a la comunicación interna de la universidad, es poder determinar su percepción, como público de interés, con respecto a los componentes de la comunicación organizacional y el fortalecimiento de los procesos de Evaluación y Acreditación de la Universidad Católica de Cuenca (UCACUE) y sus resultados se debe a que en los procesos de evaluación universitaria no siempre se hace explícita una gestión de comunicación organizacional que le facilite al proceso el cabal desarrollo en todas las fases, o sea desde su preparación, inicio, desarrollo y cierre de las actividades de evaluación y acreditación universitaria.

Al respecto se constatan en la literatura felices experiencias, inconclusas, pero factibles de realizar y

Percepción sobre comunicación organizacional y su gestión en procesos de evaluación y acreditación universitaria

(...) asumir un interés cognitivo orientado a la comprensión de los procesos comunicacionales que se ponen en marcha en la evaluación interna del desarrollo de las funciones de la universidad. Al mismo tiempo, existe una finalidad práctica de apoyar la promoción de modos de gestión de la comunicación que favorezcan las acciones de autoevaluación institucional. (Del Socorro, 2020. p.9)

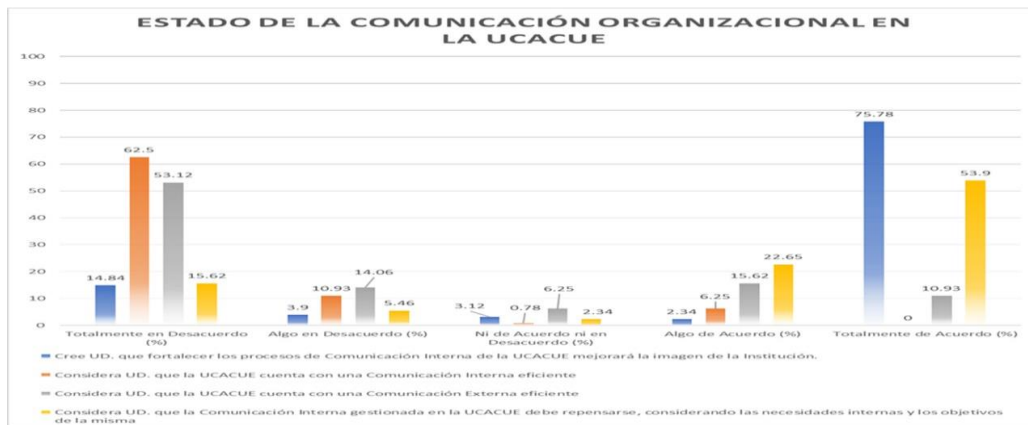


Gráfico No.2. Percepción del estado general de la Comunicación Organizacional en la UCACUE (Elaboración propia)

En una primera lectura general del gráfico No.2 se puede apreciar que la percepción de los encuestados sobre el **estado general de la comunicación organizacional de la UCACUE** está polarizada en extremos muy negativos y muy positivos, donde muestran una visión más favorable, el aporte que puede hacer “el fortalecimiento de la comunicación interna a la imagen de la institución”, lo que hace lógica la posición de que “la comunicación interna gestionada en la universidad debe repensarse, considerando las necesidades internas y los objetivos de la misma” la comunicación organizacional a la imagen. A la vez se puede apreciar que la comunicación interna resulta la menos valorizada en general y respecto a la comunicación externa. Este resultado encuentra correlato en el bloque de preguntas que indaga sobre la percepción del decursar del proceso comunicativo interno durante el proceso de evaluación y acreditación, el cual no marcó índices elevados de valoración. Igualmente fue corroborado en los grupos de discusión cuando los sujetos interpelados manifestaron que “se debió relacionar mejor la comunicación organizacional de la universidad en general con la específica que exige un proceso como ese”; que “debe ser tanto interna como externa con énfasis en la primera”.

Sin embargo, en el gráfico No. 3 se puede observar un mayor y mejor equilibrio en la percepción que existe sobre la comunicación interna propiamente en la dirección positiva,

Percepción sobre comunicación organizacional y su gestión en procesos de evaluación y acreditación universitaria

si bien no en su mayor grado de intensidad. Conviene llamar la atención que tampoco se muestran cifras que se acerquen al 50 por ciento de las respuestas, lo cual habla de percepciones favorables, pero a discreción. Lo importante es que se observan respuestas que apuntan más a procesos menos informativos y más comunicativos en el sentido del intercambio de opiniones para la toma de decisiones que a días de última resultan los constructores de sentido de pertenencia e identidad organizacional.

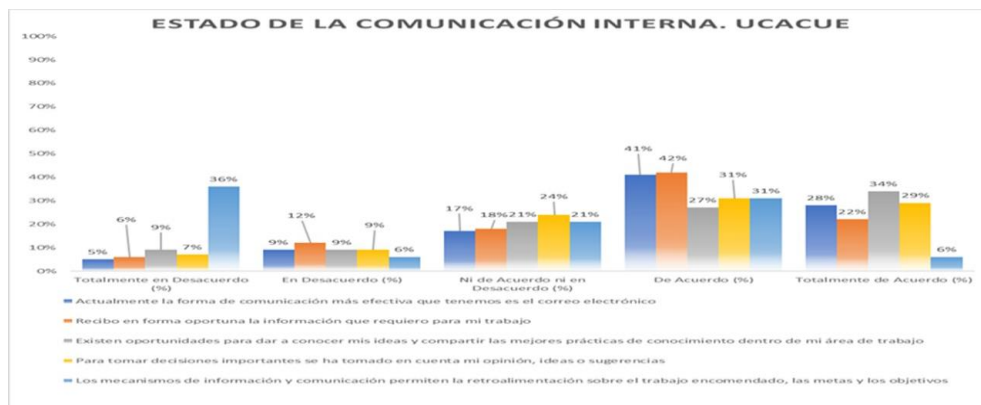


Gráfico No.3. Percepción del estado particular de la Comunicación Organizacional Interna en la UCACUE (Elaboración propia)

En el bloque de preguntas que se refieren propiamente al proceso de información y comunicación interna en el proceso de evaluación y acreditación se puede apreciar se observa una tendencia negativa hacia lo referido al proceso informativo como puede apreciarse en el gráfico No. 4, sobresaliendo una percepción negativa en más de la mitad de los encuestados sobre un verdadero proceso de comunicación. Sin dudas se observan elementos de la propia documentación que suele ser difícil de comprender, pero que con el debido proceso informativo y de capacitación pudo tener mejores resultados. En el grupo de discusión sobresalió como argumento la no comprensión y ejecución de este paso preparatorio como un acto comunicativo de intercambio y puesta en común.

Percepción sobre comunicación organizacional y su gestión en procesos de evaluación y acreditación universitaria

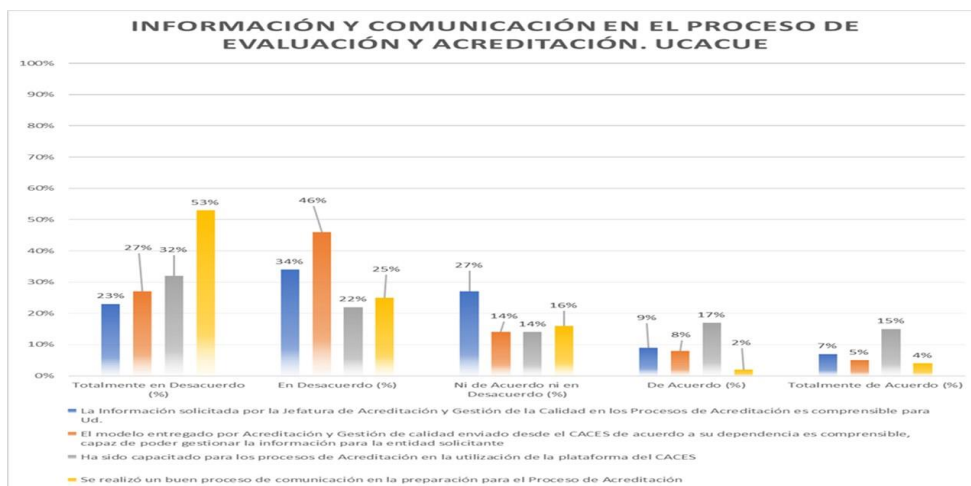


Gráfico No.4. Percepción del estado de la Información y la Comunicación durante el proceso de evaluación y acreditación en la UCACUE (Elaboración propia)

Más propiamente el proceso comunicativo durante el proceso tuvo una percepción mucho más equilibrada, si bien marcó discretos mayores niveles de valoraciones negativas que se acentuaron en la disponibilidad de información. La valoración más positiva la marcó el desempeño de los medios de comunicación interna. Ello si bien es satisfactorio no puede dejar de reconocer que para este tipo de actividades por la relevancia institucional y social que encierran, deben caracterizarse por un mayor intercambio humano en tanto

(...) aprendizaje sobre la propia práctica, en la medida en que se favorece el empoderamiento de los actores intervinientes al habilitar la apropiación de los conocimientos construidos en el proceso por parte de los integrantes de la comunidad académica. Esto, siempre y cuando la comunicación consista en una devolución de los avances y del diagnóstico, y permita el auto-análisis y la auto-reflexión de los sujetos. (Del Socorro, 2020. p.31)

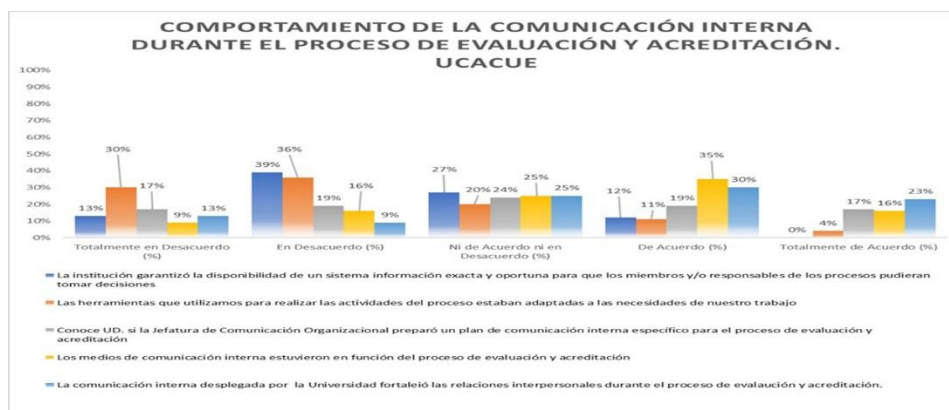


Gráfico No.5. Percepción del comportamiento de la Comunicación durante el proceso de evaluación y acreditación en la UCACUE (Elaboración propia)

Es importante indicar que el estudio de la hipótesis general entre la percepción sobre la comunicación organizacional (variable independiente) y su gestión en el fortalecimiento

Percepción sobre comunicación organizacional y su gestión en procesos de evaluación y acreditación universitaria

de los procesos de acreditación universitaria (variable dependiente) estadísticamente se llevó a cabo en el marco del análisis del coeficiente de Pearson que arrojó un nivel de significancia asintótica (bilateral) de $(0,00 < 0,05)$ que responde al nivel de la relación fuerte que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa que establece la correlación que existe entre la comunicación interna y los procesos de evaluación y acreditación, en la Universidad Católica de Cuenca.

Conclusiones

El comportamiento de la percepción de los docentes de la UCACUE, tanto docentes como docentes administrativos, estudiada mediante encuestas y grupos de discusión, evidenció que se realizan las actividades de gestión en la Jefatura de Acreditación y se coordina con las Jefaturas de Docencia, Investigación, Vinculación con la Sociedad, y los departamentos que apoyan a las gestiones institucionales. El análisis factorial suscribe el proceso de mejoramiento de la comunicación interna. De esta manera se puede identificar que la comunicación organizacional en sus dimensiones se valora de manera satisfactoria en el desempeño laboral, permitiendo generar estrategias comunicacionales, para llevar a cabo los procesos administrativos y generar una cultura y sostenibilidad de la evaluación y la acreditación de la universidad en beneficio de la consolidación de su calidad y la percepción de la misma en sus públicos de interés.

Sin embargo, es necesario reforzar la comunicación interna puesto que si bien existe una Jefatura de Comunicación Institucional que cuenta con su política, estrategia, planes y manuales de comunicación, ello no cubre todas las necesidades infocomunicativas internas y externas del proceso de Evaluación y Acreditación con respecto a la transferencia e intercambio de información entre las diferentes áreas sustantivas. A la vez que se desperdicia la oportunidad de la construcción y/o reconstrucción de lazos de interacción de la red socioorganizativa que conforman los públicos de la universidad, tanto internos (estudiantes, docentes, administrativos, directivos, graduados) como externos (aspirantes, actores económicos, organizaciones de la sociedad civil, organismos estatales, empleadores). Asimismo, se obstaculiza la necesaria colaboración en los

Percepción sobre comunicación organizacional y su gestión en procesos de evaluación y acreditación universitaria

procesos de evaluación y acreditación, lo que a su vez impide la participación de los distintos actores, lo que dejaría por fuera la apatía.

Si bien en la literatura y en la práctica los procesos de comunicación organizacional y los de evaluación y acreditación, así como su respectiva gestión suelen verse, por lo general, desvinculados, estos se entrelazan, la mayor parte de las veces de forma inconsciente por lo que la investigación se basó en analizar los elementos de la comunicación organizacional que permiten gestionar dichos procesos de evaluación y acreditación y se observó que existe una influencia muy significativa entre ellas. Solo resta objetivarlas en pos de procesos más sólidos que beneficien a la universidad, sus públicos y procesos cada vez más necesario para el desarrollo de nuestras sociedades.

Referencias

- Botello Ramírez, E., Beltrán González, B. M., & Cárdenas Domínguez, T. (2021). Clima organizacional en los procesos de mejora de la calidad universitaria. *Edumecentro*, 13(1), pp. 283-289.
- CACES. (2020). Educación Superior y Sociedad. ¿Qué pasa con la vinculación?
- De Sousa Santos, B (2007) La Universidad del Siglo XXI. Para una reforma democrática y emancipatoria de la universidad. CIDES-UMSA, ASDI y Plural editores. Bolivia.
- Del Socorro, M. (2020) Prácticas Comunicativas en los Procesos de Autoevaluación Institucional Universitaria en *Revista Central de Sociología*. Facultad de Educación y Ciencias Sociales. Universidad Central de Chile. Chile. N°10 – agosto. pp.7- 33.
- Díaz Bordenave, J.; Martins de Carvalho, H. (2015). Planificación y comunicación. Ediciones CIESPAL, Quito, Ecuador.
- García, R. (2006). Sistemas complejos. Conceptos, método y fundamentación epistemológica de la investigación interdisciplinaria. Barcelona: Gedisa.
- Hall, R. (1980). Organizaciones, estructura y proceso. Madrid: Ed. Prentice-Hall Internacional.

Itinerarios de Investigación

Percepción sobre comunicación organizacional y su gestión en procesos de evaluación y acreditación universitaria

Marqués de Melo, J. (2001). Identidad del campo de la comunicación: estrategias para salir del gueto académico. Revista Diálogos de la Comunicación No.62. pp. 26- 33. Julio.

Miceli, Silvina (2019). *El sistema de aseguramiento de la calidad. Evaluando los instrumentos de medición de la CONEAU*. Buenos Aires: Teseo-UAI.

Nacional, E. L. C., Superior, L. E. Y. D. E. E., Constitución, D. E. L. A., Objetivos, F. Y., Sistema, D. E. L., & Educación, N. D. E. (2010). Ley orgánica de educación superior, 2000. pp. 1-29.

Paolini, A. y Odriozola, J. (Coordinadoras) (2019). Diferentes tipos de organizaciones. ¿Por qué no todas son iguales?. Editorial de la Universidad de La Plata, Argentina.

Saladrigas, H. (2022). Comunicación Organizacional. Definiciones esenciales. Conferencia. Curso Fundamentos de la Comunicación Organizacional, Maestría en Ciencias de la Comunicación, Universidad de Las Tunas, Cuba. Noviembre
Presentación en PDF inédita.

Salazar Silva, F. (2014) La Universidad en el siglo XXI. Acta Herediana Vol. 54, marzo-setiembre.

Sampieri y otros (2016). Metodología de la Investigación. Séptima Edición. McGraw Hill Interamericana.

Conflicto de interés

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses en relación con la investigación presentada.

Contribuciones de los autores

Conceptualización: Fernando León, Hilda Saladrigas, Fredy León

Investigación: Fernando León, Hilda Saladrigas, Fredy León

Metodología: Zayna Alvarez Chacón y Yunier Rodríguez Cruz

Redacción-borrador original: Fernando León, Hilda Saladrigas, Fredy León

Itinerarios de Investigación

Percepción sobre comunicación organizacional y su gestión en procesos de evaluación y acreditación universitaria

Redacción –revisión y edición: Fernando León, Hilda Saladrigas, Fredy León

ⁱ “Suggestions for a sociological approach to the theory of organizations” I y II. Administrative Science Quarterly, 1.

ⁱⁱ Que no podrán ser jamás logrados de manera individual.