



Artículo original

## Flujos que orientan el proceso de autoevaluación de un programa de maestría

### Flows that guide the self-evaluation process of a master's program

### Fluxos que orientam o processo de autoavaliação de um programa de mestrado

Andel Pérez González<sup>1</sup>



<https://orcid.org/0000-0003-4435-4030>

<sup>1</sup>Universidad de Sancti Spíritus José Martí

Pérez. Cuba  [apgonzalez@uniss.edu.cu](mailto:apgonzalez@uniss.edu.cu)

**Recibido:** 10 de febrero 2023.

**Aceptado:** 25 de mayo 2023.

#### RESUMEN

El proceso de autoevaluación de los programas universitarios constituye una prioridad en la gestión de calidad de la Educación Superior; sobre todo, si se analiza que debe conducir a su mejora continua para la excelencia. En consecuencia, se destaca la importancia que tiene la información y su adecuado uso en el proceso de autoevaluación de un programa de maestría como exigencia de la Educación Superior. De ahí que, este artículo tiene como objetivo

socializar una propuesta de flujos que orientan el proceso de recopilación, organización y análisis de la información necesaria para la autoevaluación de un programa de maestría. Para su diseño se precisó de la utilización de una metodología que combinara métodos teóricos y empíricos; de los primeros se utilizó el histórico-lógico y el analítico-sintético para la fundamentación y comprensión del proceso de autoevaluación; en tanto, de los segundos, se emplearon las sesiones y entrevistas en profundidad con la finalidad de sistematizar las experiencias de los agentes participantes y de valorar la propuesta de flujos, considerados como el principal resultado; los que, según el criterio de los actores de los programas de maestría de la Universidad de Sancti Spíritus "José Martí Pérez", facilitan la recopilación, organización e interpretación de la información.

**Palabras clave:** autoevaluación; flujos; información y maestría.

#### ABSTRACT

The process of self-evaluation of the university programs constitutes a priority in the administration of quality of the Superior Education; mainly, if it is analyzed that it should drive to their continuous improvement for the excellence. In consequence, he/she stands out the importance that has the information and their appropriate use in the process of self-evaluation of a master program like demand of the superior education. With the result that, this article has as objective to socialize a proposal of flows that you/they guide the summary process, organization and analysis of the necessary information for the self-evaluation of a master program. For their design he/she was necessary of the use of a methodology that combined theoretical and empiric methods; of the first ones it was used the historical-logical one and the analytic-synthetic one for the foundation and understanding of the self-evaluation

process; as long as, of the seconds, the sessions and interviews were used in depth with the purpose of systematizing the experiences of the participant agents and of valuing the proposal of flows, considered as the main result; those that, according to the approach of the actors of the programs of master of the University of Sancti Spíritus José Martí Pérez, they facilitate the summary, organization and interpretation of the information.

**Keywords:** self-evaluation; flows; information and master.

### RESUMO

O processo de autoavaliação dos cursos universitários constitui uma prioridade na gestão da qualidade do Ensino Superior; sobretudo, se for analisado que deve conduzir à sua melhoria contínua para a excelência. Destaca-se, portanto, a importância da informação e seu uso adequado no processo de autoavaliação do mestrado como requisito do Ensino Superior. Assim, este artigo visa socializar uma proposta de fluxos que orientem o processo de coleta, organização e análise das informações necessárias para a autoavaliação de um programa de mestrado. Para o seu desenho, foi necessária a utilização de uma metodologia que combinasse métodos teóricos e empíricos; da primeira, foram utilizados o histórico-lógico e o analítico-sintético para a fundamentação e compreensão do processo de autoavaliação; enquanto, desta última, foram utilizadas sessões de profundidade e entrevistas para sistematizar as experiências dos agentes participantes e avaliar a proposta de fluxo, considerada como principal resultado; aqueles que, de acordo com os critérios dos atores dos programas de mestrado da Universidade de Sancti Spíritus "José Martí Pérez", facilitem a coleta, organização e interpretação da informação.

**Palavras-chave:** autoavaliação; fluxos; informações e conhecimentos.

## INTRODUCCIÓN

Los avances de la sociedad impulsan el perfeccionamiento económico, político y social de los pueblos del mundo y, a su vez, exigen nuevas formas de gestionar la calidad. Con este propósito, hoy más que nunca las universidades enrumban su camino hacia la búsqueda de la calidad y la excelencia (Véliz, 2018). De ahí que su desafío ante las exigencias de un mundo cada vez más complejo este en atender los criterios de evaluación que permitan demostrar la calidad de sus programas (Valdés et al., 2021) y, para ello, existen organismos nacionales e internacionales que desde la conducción de los procesos de acreditación plantean la necesidad de lograr nuevas y diversas competencias (Bonifaz y Barba, 2019) o de su perfeccionamiento.

En este marco, toda la comunidad universitaria debe pensar y actuar sistemáticamente en función de la calidad de la Educación Superior; sobre este tema, la literatura señala que las diversas aproximaciones desarrolladas coinciden en que su objetivo es reunir información sistemática y llegar a juicios sobre el objeto que se evalúa (González y Cocolotl, 2020). Al respecto, en Cuba se buscan alternativas que revolucionen la educación universitaria y sus programas y, para ello, los procesos de evaluación y acreditación tienen como responsabilidad elevar la calidad de las universidades (Gil, Morales y Basantes, 2014).

Desde esta perspectiva, es preciso dar cumplimiento a los objetivos y metas de la Agenda Educativa 2030, razón por la que la calidad, su gestión, evaluación y acreditación en las universidades constituye una

imperiosa necesidad (Noda, 2017). Por tanto, el Ministerio de Educación Superior (MES) debe ofrecer respuesta a las demandas sociales y, para ello, exige el desarrollo de una cultura de calidad que facilite la gestión eficiente de sus procesos.

En consecuencia, las universidades deben diseñar "flujos informativos orientados a la recuperación de información para la gestión de la calidad desde la implementación del Sistema de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (SEAES)" (Pérez, Rodríguez y Antúnez, 2022, p. 153).

En tal sentido, gestionar la calidad constituye una prioridad para la Educación Superior y, en particular, para sus programas e instituciones; que deben conjugar, de forma coherente, la excelencia académica y la pertinencia integral. (Noda, 2017)

Con este fin, se establecen sistemas y procedimientos que facilitan la gestión de calidad desde una perspectiva de transformación y perfeccionamiento sistemático (Razo, Iñigo y Dibut, 2017), que promueva el mejoramiento continuo a partir de proporcionar información valiosa que posibilite una adecuada toma de decisiones (Noda, 2017).

Lo anterior exige cumplir los estándares de calidad del SEAES. De ahí que, en el Reglamento 150/2018 del MES, se precisa como objetivo general "contribuir de manera sistémica e integral a la mejora continua de los procesos sustantivos en las Instituciones de la Educación Superior" (MES, Sistema de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior, 2018, p.1), y como objetivo específico "proporcionar información a la sociedad sobre la calidad de los programas e instituciones y fomentar una cultura de gestión de calidad y mejora continua" (MES, Sistema de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior, 2018, p.1); además, establece la autoevaluación como proceso obligatorio.

Sobre la última idea, se coincide con Noda (2017) cuando destaca el rol de la gestión documental y de la información para tomar decisiones en la gestión de la calidad. En consecuencia, se analiza la autoevaluación como elemento central que permite a los programas realizar un examen global y sistemático para regular sus actividades y resultados en comparación con un modelo (Horruitinier, 2007), contribuye a la mejora la participación de toda la comunidad universitaria (González y Cocolotl, 2020) y requiere de información detallada para analizar el proceso y sus resultados; para así, propiciar la retroalimentación y la toma de decisiones basadas en hechos (Pérez, Rodríguez y Antúnez, 2022).

Es por ello que, para el análisis de la autoevaluación como proceso, se consideran tres momentos importantes: la recogida y valoración de información fiable, la emisión de juicios de valor acerca del objeto evaluado y la toma de decisiones que apunten a la mejora (Herrera y Sánchez, 2013) y, en ellos, se debe involucrar en la reflexión permanente sobre el ser, el hacer y el deber ser a todos los actores que participan en la gestión del programa o la institución; es decir, estudiantes, docentes, personal administrativo, directivos, egresados y empleadores (Fernández, 2019).

Villarroel y Hernández (2019) apuntan que la autoevaluación constituye en sí misma un proceso de mejoramiento continuo que genera información para adoptar decisiones y potenciar acciones de mejora a partir de la participación transparente, reflexiva y ética de todos los actores universitarios en una institución o de un programa.

En correspondencia con lo anterior, la autoevaluación desde el SEAES es considerada como un proceso obligatorio; organizado y conducido por los propios actores del programa o la institución que se autoevalúa. Además, es un proceso inclusivo que se enfoca en el ideal de la universidad o

programa (MES, 2018), constituye un ejercicio de permanente revisión, reconocimiento e intervención en función de la mejora continua y debe estimular cambios a corto, mediano y largo plazo (Fernández, 2019). De ahí que se le asigne un rol importante a la recopilación, organización y el análisis de la información resultante de la gestión de un programa o institución universitaria.

Ante esta realidad, es necesario preguntarse: ¿cómo orientar el proceso de recopilación, organización y el análisis de la información durante la autoevaluación de un programa de Maestría? Para ofrecer una respuesta desde la ciencia, se pone a consideración una propuesta que puede resultar de importancia para que los actores que gestionan los programas de maestría y los directivos y actores responsables de su evaluación dispongan de herramientas que le faciliten la realización de los procesos correspondientes y tomar las decisiones más adecuadas en función de su mejora. El alcance de la misma se materializa en lo que significa para el proceso de autoevaluación de los programas de maestría; así como en la posibilidad de ser transferidos a otros programas y de ser utilizados para diseñar herramientas digitales que faciliten el proceso de autoevaluación.

De ahí que el objetivo de este artículo sea: socializar una propuesta de flujos que orienten el proceso de recopilación, organización y el análisis de la información durante la autoevaluación de un programa de maestría.

## MATERIALES Y MÉTODOS

Para responder la interrogante se utilizó una metodología de enfoque mixto que facilitó el uso de métodos teóricos y empíricos en función de la determinación de los fundamentos teóricos y metodológicos en

que se sustentó el diseño de los flujos; así como la sistematización de las experiencias de los participantes en los procesos de autoevaluación de programas de maestría.

De los métodos teóricos, se utilizó el histórico-lógico, el analítico-sintético y el inductivo-deductivo; los que permitieron determinar las posiciones teóricas y metodológicas en torno al proceso de autoevaluación y del rol de la recopilación, organización y análisis de la información.

Además, se recurrió al análisis de documentos, la entrevista en profundidad y la sistematización de experiencias como métodos empíricos; los que posibilitaron el estudio del proceso de autoevaluación de los programas de maestría de la Universidad de Sancti Spíritus y la determinación de regularidades.

Lo anterior, condujo al análisis de los actores participantes en el proceso de autoevaluación de los programas de maestría de la Universidad de Sancti Spíritus "José Martí Pérez" como unidad de estudio de la investigación. En tal sentido, se determinó como población a la totalidad de los miembros de los comités académicos de las maestrías. De ellos, se seleccionaron como muestra a los 17 que habían enfrentado procesos de autoevaluación y evaluación externa. Para el procesamiento de la información durante el diagnóstico y la valoración de los flujos por parte de los especialistas se utilizaron métodos estadístico-matemáticos; en particular, las medidas de tendencia central.

## RESULTADOS

Se desarrolló una entrevista en profundidad a los 17 sujetos participantes de la investigación con la finalidad de conocer sus opiniones y experiencias en relación al proceso de autoevaluación y, en particular, a

la recopilación, organización y el análisis de la información y su uso para la mejora de los programas de maestría.

- Al preguntar por la concepción que tienen de la autoevaluación, coincidieron en destacar su importancia; así como el hecho de considerar el patrón de calidad como el deber ser; sin embargo, llamó la atención que solo dos de los entrevistados se refirieran a su carácter procesal.
- Cuando se indagó sobre el qué hacer en el proceso de autoevaluación, la totalidad de los sujetos insistió en la elaboración del informe y del plan de acciones para la mejora del programa; solo tres de ellos se refirieron a la importancia de recopilar la información para poder elaborar un adecuado informe y tomar las decisiones adecuadas.
- Al investigar sobre los momentos del proceso de autoevaluación, hubo coincidencia al referirse a la recopilación de información, la elaboración del informe y del plan de mejora; además, se pudo inferir que desarrollan las acciones para el cierre de ediciones y no como parte de un proceso sistemático. En ningún caso, se destacó la necesidad de tomar decisiones oportunas a partir del análisis de la información que se obtiene.
- Una vez que se averiguó sobre quienes participaban en el proceso de autoevaluación todos los sujetos insistieron en que es una responsabilidad del comité académico y que, generalmente, se creaban comisiones de trabajo por variables. También, apuntaron que los miembros del claustro y estudiantes solo entregaban información.
- Por otra parte, los entrevistados plantearon que en ocasiones la recopilación de información es espontánea y formal; pues después

no siempre se hace un análisis que implique la toma de decisiones y tampoco se cruza información.

- Además, refirieron que en las experiencias vividas casi siempre la información está incompleta y que en ocasiones aparecen contradicciones; además, plantearon que, aunque utilizan los anexos del SEA-M resulta complejo la organización de la información y, sobre todo, hacer comprender la necesidad de ver este como un proceso sistemático.

El análisis de los resultados anteriores permitió identificar como insuficiencias del proceso de autoevaluación las siguientes:

- No siempre comprenden la importancia de constar con información veraz y relevante para la toma de decisiones a favor de la mejora continua del programa.
- Existe una limitada cultura de recopilación, organización y análisis sistemático de la información del programa necesaria para su autoevaluación y mejora continua.
- Durante la recopilación, organización y análisis de la información generalmente no participan todos los actores del programa y entre ellos no intercambian.
- Con frecuencia, la organización de la información no favorece la toma de decisiones para la mejora del programa y no cuentan con herramientas que orienten este proceso.
- Existe poco grado de socialización e intercambio de la información que resulta del proceso de gestión del programa.

Estos resultados evidenciaron una contradicción entre lo que exige el SEAES en relación al proceso de autoevaluación y las prácticas realizadas para la autoevaluación de los programas de maestría. De ahí, que

fuese necesario diseñar flujos que orientaran a los actores, que dirigen y participan en estos programas, para la realización del proceso de autoevaluación.

A continuación, se precisaron los elementos teóricos y metodológicos que fundamentan la pertinencia de los flujos para la recopilación, organización y el análisis de la información durante la autoevaluación de un programa de Maestría. Al respecto, primeramente, se coincide con Bodes y Ruiz (2020) cuando afirman que la información constituye uno de los activos más valiosos de una organización y sus procesos; en este caso, es el programa de Maestría el proceso objeto de análisis.

En tanto, gestionar información implica desarrollar un proceso estratégico que garantice su mayor y mejor uso en función de la toma de decisiones por parte de los directivos; y así, contribuir a la mejora (Rodríguez, 2015). En tal sentido, la información permitirá al programa realizar un proceso de autoevaluación más ágil y le permitirá poner mayor énfasis en el análisis y en la toma de decisiones para el mejoramiento continuo (Zambrano, González y Batista, 2020).

De ahí, el hecho de considerar que los flujos permiten mapear un proceso usando una serie de símbolos conectados, lo que hace que este sea más fácil de entender; los mismos, deben proporcionar una imagen del proceso y asegurar el seguimiento de lo que se ha hecho, qué hacer a continuación y qué está pendiente (Pérez, Rodríguez y Antúnez, 2023).

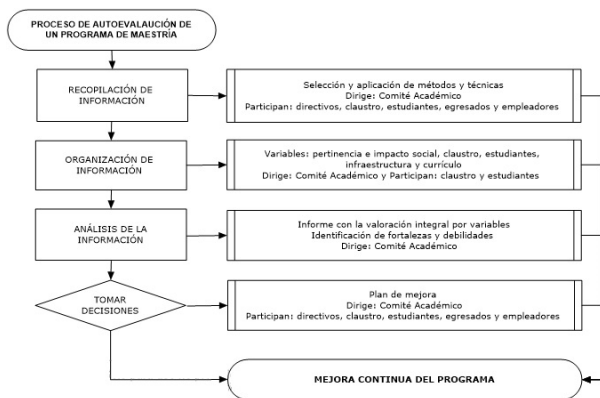
Al respecto, se destaca que los flujos representan la secuencia o los pasos lógicos para realizar una tarea mediante unos símbolos y para su construcción hay que tener en cuenta las siguientes reglas: todos los símbolos han de estar conectados; a un símbolo de proceso pueden llegarle varias líneas; a un símbolo de decisión pueden llegarle varias líneas, pero sólo saldrán dos

(Si o No, Verdadero o Falso); a un símbolo de inicio nunca le llegan líneas y de un símbolo de fin no parte ninguna línea.

A continuación, se describen los flujos que forman parte de la propuesta que se pone a consideración en este artículo. Para su diseño se tuvo en cuenta que el Subsistema de Evaluación y Acreditación de Maestrías (SEAM) reconoce como actores principales que participan en el proceso de autoevaluación los siguientes: directivos, comité académico, claustro, estudiantes, egresados y empleadores. En tanto, las variables a evaluar son: pertinencia e impacto social, claustro, estudiantes, infraestructura y currículo.

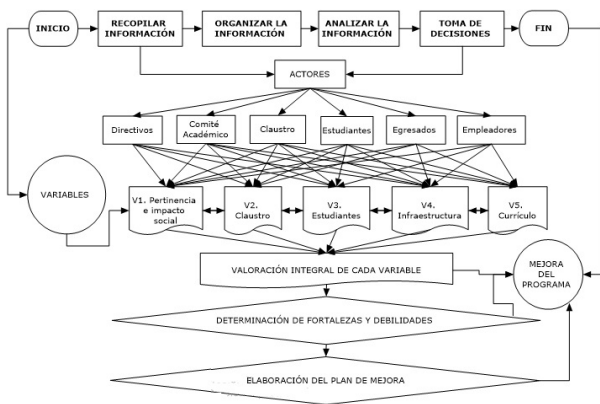
Por otra parte, fue preciso comprender que el proceso de autoevaluación de un programa requiere constar con información clara, precisa y fiable para la toma de decisiones en función de la mejora. Ante esta realidad, los actores que participan en la gestión del programa deben ser activos en la recopilación, organización y el análisis de la información que deriva de cada una de las variables establecidas por el SEAES y, a su vez, del entramado de relaciones que se manifiestan entre ellas y los actores.

El primer flujo (Figura 1), ilustra la manera en que se ha interpretado el proceso de autoevaluación de un programa de Maestría, a partir de considerar las fases de recopilación, organización y análisis de la información; así como la toma de decisiones. Para cada una de ellas se sugieren sus acciones fundamentales y los participantes.



**Fig. 1-** Flujo que describe el proceso de autoevaluación (Elaboración propia)

El flujo 2 (Figura 2), ilustra las relaciones entre los actores participantes y las variables a las que aportan información de valor para el proceso de autoevaluación según el rol de cada uno de ellos en el programa y en las acciones fundamentales del propio proceso de autoevaluación. En este flujo, se ha utilizado la "V" seguida de un número para identificar la variable según su orden en el SEAM.



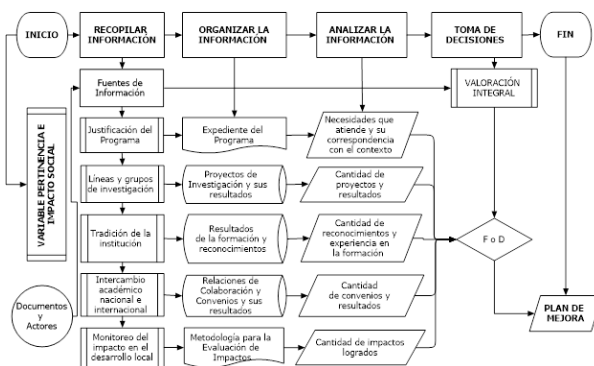
**Fig. 2-** Flujo de relación entre actores participantes en el proceso de autoevaluación y variables del SEAM (Elaboración propia)

Los flujos 3, 4, 5, 6 y 7 (Figuras 3, 4, 5, 6 y 7) ilustran, en cada variable, las etapas del proceso de autoevaluación y sus acciones fundamentales; para ello se tienen como referencia los indicadores y criterios de

evaluación que precisa el SEAM (2019). En el caso de los indicadores de referencia o que determinan categoría de evaluación se señalan las alertas correspondientes para la toma de decisiones en función de la mejora continua del programa de Maestría.

En los flujos de cada variable, se precisan las fuentes de información, la información esencial a recopilar según los indicadores y criterios de evaluación y las salidas a partir de su organización y análisis (documentos, indicadores cuantitativos, decisiones, fortalezas y debilidades y plan de mejora) como parte del proceso de autoevaluación.

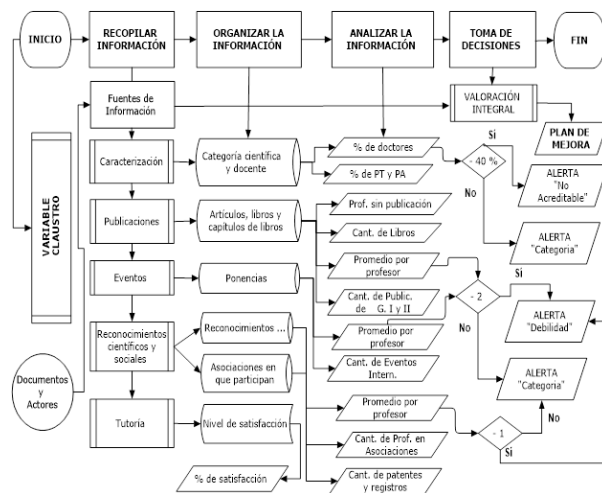
En el caso de los referidos flujos se muestran las relaciones entre los indicadores, los criterios de evaluación, las fuentes de información y la información principal a considerar durante el proceso sistemático de recopilación, organización y análisis propio de la autoevaluación. El siguiente flujo (Figura 3) corresponde a la variable "Pertinencia e Impacto Social" y enfoca el análisis prioritariamente en la identificación de los principales impactos del programa. En este flujo, se ha utilizado la "F" y la "D" para hacer referencia a las fortalezas y debilidades.



**Fig. 3-** Flujo de información para el proceso de autoevaluación de la variable Pertinencia e Impacto Social (Elaboración propia)

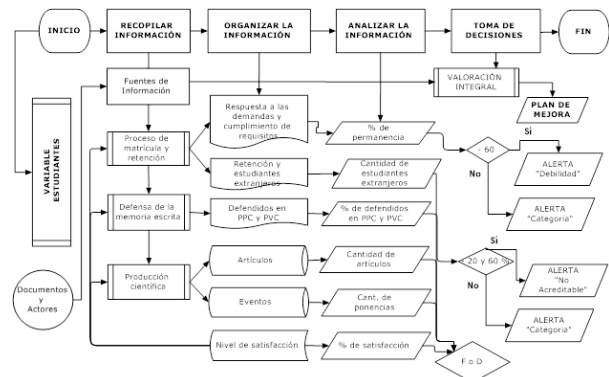
El flujo que sigue (Figura 4) correspondiente a la variable "Claustro" y prioriza la

identificación del reconocimiento de los profesores y de su producción científica. En este flujo, se ha utilizado la "F" y la "D" para hacer referencia a las fortalezas y debilidades; "PT" y "PA" para indicar las categorías de titular o auxiliar de los profesores del claustro; mientras que, "Prof." hace referencia a los profesores, "Cant." a cantidad, "Intern." a internacionales y "G" a los grupos.

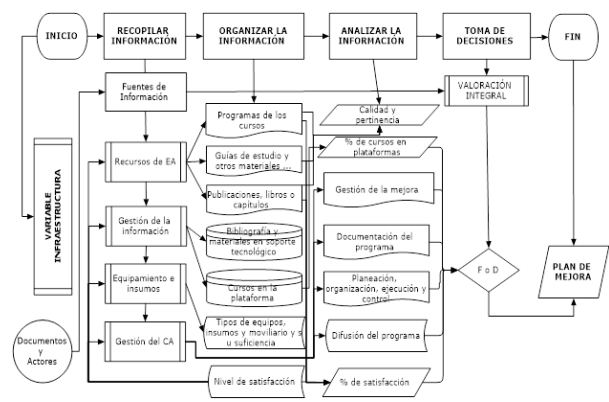


**Fig. 4-** Flujo de información para el proceso de autoevaluación de la variable claustro (Elaboración propia)

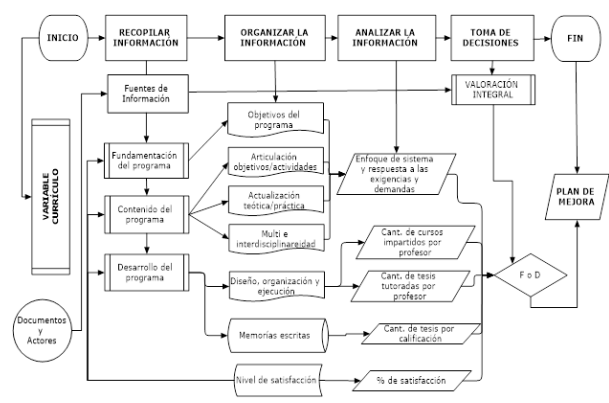
El flujo que aparece a continuación (Figura 5) correspondiente a la variable "Estudiantes" y analiza su permanencia, las memorias escritas y la producción científica derivada de ellas. En este flujo, se ha utilizado la "F" y la "D" para hacer referencia a las fortalezas y debilidades; "PDP" y "PVC" para hacer referencia al plazo de duración del programa y al plazo de validez de los créditos y "Cant." a cantidad.



**Fig. 5-** Flujo de información para el proceso de autoevaluación de la variable estudiantes (Elaboración propia)



**Fig. 6-** Flujo de información para el proceso de autoevaluación de la variable infraestructura (Elaboración propia)



**Fig. 7-** Flujo de información para el proceso de autoevaluación de la variable currículo (Elaboración propia)



A continuación, se precisa el resultado del análisis de los flujos, en una sesión en profundidad, con los sujetos participantes de la investigación. Derivado de esta se pudo conocer las siguientes opiniones:

- "Facilitan la comprensión del proceso de autoevaluación y relacionan los momentos del proceso con los participantes; esto permitiría hacerlo con mayor científicidad"
- "Precisan las acciones a realizar y revelan la importancia de la información a partir de la necesidad de poder tomar decisiones"
- "Destacan las relaciones entre los participantes y su rol en cada variable, lo que demuestra la necesidad de que todos sean protagonistas del proceso de autoevaluación"
- "Describen la información a recopilar y qué hacer con ella según el resultado; confirmándose que no basta tener la información, hay que organizarla y analizarla"
- "Sirven de guía para poder organizar el proceso de autoevaluación; aunque no deja de ser complejo el proceso de recopilación de la información y análisis"
- "Se insiste en la toma de decisiones y esto siempre se relaciona con el plan de mejora; sin embargo, debieran reflejar mejor el carácter sistemático"

## DISCUSIÓN

Derivado del proceso investigativo se puede reafirmar que la autoevaluación se analiza como proceso (MES, 2018) que exige la búsqueda, organización y el análisis de la información que deriva de la gestión de un programa (Noda, 2017) y su consideración para la toma de decisiones en función de la mejora continua (Pérez et al., 2022). En este sentido, hay que destacar la necesidad de

contar con herramientas que faciliten su comprensión y realización; de ahí el valor de los flujos diseñados.

La autoevaluación se caracteriza por ser un proceso que implica la participación activa y consciente de todos los actores de un programa, la reflexión permanente a partir de la comparación entre ser y del deber ser del programa según los estándares de calidad (Ramírez, 2018). Además, se debe distinguir por ser autocrítico, propositivo, científico y transparente (Villaruel y Hernández, 2019). En consecuencia, se le atribuye un rol significativo a la recopilación, organización y el análisis de la información resultante de la gestión del programa y, a su vez, a la toma de decisiones que favorezcan la mejora del programa.

Por otra parte, la propuesta resalta la importancia y pertinencia que tiene la gestión de calidad de los programas de pregrado y posgrado para las universidades (González y Cocolotl, 2020) y, en particular, enfatiza en el rol de la autoevaluación como proceso que permite su mejora continua; así como el rol de la recopilación, organización y análisis de la información (Pérez, Rodríguez y Antúnez, 2022), vistas estas como fases por las que transita este proceso.

Desde el punto de vista teórico, se enfatiza en las relaciones lógicas entre los fundamentos teóricos que facilitan la comprensión y organización del proceso de autoevaluación y las exigencias del SEAM para su realización en la práctica.

El valor práctico de las fases por las que debe transitar el proceso de autoevaluación y de los flujos que se proponen con el fin de orientar la actuación de los actores responsables del proceso de autoevaluación al recopilar, organizar y analizar la información sistemáticamente en función de la toma de decisiones para la mejora continua del programa; lo que complementa la necesidad de atender a las fuentes

documentales y sus flujos de información como un reto de la evaluación y acreditación de los programas de postgrado (Pérez, Rodríguez y Antúnez, 2023).

Los análisis teóricos, el valor práctico y las opiniones de los participantes en la investigación significan el alcance de la propuesta; primero, por la importancia de la temática referida a la autoevaluación como proceso imprescindible para la gestión de calidad de los programas de maestrías; segundo, por la necesidad de contar con herramientas que permitan la comprensión del proceso de autoevaluación y, a su vez, que orienten la actuación de los actores y; tercero, por la posibilidad de transferencia a los diferentes tipos de programas que se evalúan según el SEAES.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bodes Bas, A., & Ruiz González, M. de los Á. (2020). Integrando procesos de la calidad y de control interno para el entorno universitario cubano: Una mirada desde la gestión documental. *Economía y Desarrollo*, 163(1).  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0252-85842020000100004&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0252-85842020000100004&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

Bonifaz Aranda, E. F., & Barba, E. (2019). La calidad de la educación universitaria: Una visión desde el direccionamiento y la gestión estratégica. *Revista Boletín Redipe*, 8(3),  
<https://doi.org/10.36260/rbr.v8i3.699>

Fernández Miranda, M. (2019). Autoevaluación de la calidad del servicio: Una experiencia significativa en el Perú. *Revista*

*Venezolana de Gerencia*, 24(2),  
<https://doi.org/10.37960/revista.v24i2.31513>

González Juárez, G. & Cocolotl González, D. (2020). Reflexiones de la autoevaluación de una maestría de la Universidad Pedagógica Nacional de México: indicadores para la acreditación. *Posgrado y Sociedad*, 18(2).

Gil Álvarez, J. L., Morales Cruz, M., & Basantes Garcés, J. L. (2014). Una aproximación a la calidad universitaria a partir de los procesos de evaluación y acreditación. *Universidad y Sociedad* [seriada en línea], 7(1). pp. 17-21.

Herrera Serrano, D., & Sánchez Cabrera, S. J. (2013). La autoevaluación institucional y su relación con la acreditación universitaria desde la Dirección Educacional. *VARONA*, 56, 10-14.

Horruitiner Silva, P. (2007). El modelo de acreditación de carreras de la educación superior cubana. *Revista Iberoamericana de Educación*, 44(2),  
<https://doi.org/10.35362/rie4422252>

Ministerio de Educación Superior. (2019). Subsistema de Evaluación y Acreditación de Maestrías de la República de Cuba, Resolución No. 11/2019.

Noda Hernández, M. E. (2017). Evaluación de la calidad y su acreditación en Cuba: Actualidad y retos en el contexto de la Agenda Educativa 2030. *Revista Educación Superior y Sociedad (ESS)*, 22(22), Art. 22.

- Pérez García, O., Rodríguez Luis, M. I. & Antúnez Pérez, Y. M. (mayo-agosto, 2022). Gestión de la información para el aseguramiento de la calidad en las universidades cubanas. *Revista Márgenes*, 10(2), 150-168.  
<https://revistas.uniss.edu.cu/index.php/margenes/workflow/index/1313/5>
- Pérez García, O., Rodríguez Luis, M. I. & Antúnez Pérez, Y. M. (2023). Sobre los flujos de información para el aseguramiento de la calidad en universidades cubanas. *Revista Márgenes*, 11(2). 101-120  
<https://revistas.uniss.edu.cu/index.php/margenes/article/view/1558>
- Razo Abundis, I. Y., Iñigo Bajo, E. R., & Dibut Toledo, L. S. (2017). Algunas consideraciones sobre la gestión de la calidad de la Educación Superior. *Universidad y Sociedad*, 9(5), 54-62.
- Rodríguez Cruz, Y. (2015). Gestión de Información y del Conocimiento para la toma de decisiones organizacionales. *Bibliotecas. Anales de Investigación*, 11, 150-163.
- Sistema de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior, Pub. L. No.
- Resolución No. 2/2018, GOC-2018-460-O25 64(2018).  
<https://instituciones.sld.cu/faenflidiadoce/files/2018/08/Resoluci%C3%B3n-2-del-2018.pdf>
- Valdés Montecinos, M. J. P., Correa Castillo, S. A., Briceño Toledo, M. A., & Suárez Amaya, W. M. (2021). Buenas prácticas en la autoevaluación de programas de posgrado a distancia. *Apertura*, 13(2), pp. 158-173.  
<http://doi.org/10.32870/Ap.v13n2.1994>
- Véliz Briones, V. F. (2018). Calidad en la Educación Superior. Caso Ecuador. *Atenas*, 1(41), Art. 41.
- Villarroel Sikujara, K., & Hernández Mayea, T. (2019). Fundamentos históricos de procesos de autoevaluación y certificación en Bolivia. *FIDES ET RATIO*, 17(17), Art. 17.
- Zambrano Loor, T. M., González Aportela, G., & Batista Mainegra, A. (2020). Sistema de información integral para el proceso de vinculación de la Universidad San Gregorio de Portoviejo. *Revista Conrado*, 16(75), 142-149.

#### **Conflicto de intereses:**

El autor declara no tener conflictos de intereses.

#### **Contribución de los autores:**

El autor participó en el diseño y redacción del trabajo, y análisis de los documentos.

**Citar como**

Pérez González, A. (2023). Flujos que orientan el proceso de autoevaluación de un programa de maestría. *Mendive. Revista de Educación*, 21(3), e3378.

<https://mendive.upr.edu.cu/index.php/MendiveUPR/article/view/3378>



Esta obra está bajo una [licencia de Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)