Evaluación de VcM en UDLA:

experiencia y aprendizajes para el Programa de Atención a la Comunidad

Nicolás Santibáñez, María Inés De Ferrari, Paula Ponce

Universidad de Las Américas

nsantibanezm@udla.cl, mdeferrari@udla.cl, pponce@udla.cl

Resumen

La siguiente presentación busca contribuir al debate acerca del sentido y objetivos de evaluar programas y/o proyectos de Vinculación con el Medio, así como dar cuenta de la forma en que UDLA lo ha venido realizando durante los últimos años, pero en particular, del ejercicio realizado en esta materia durante 2022 para el Programa de Atención a la Comunidad. Para ello, se da cuenta primeramente del marco conceptual utilizado para luego exponer una síntesis de la experiencia desarrollada que sobre la base de los datos consolidados correspondientes al periodo 2018 – 2021, consideró luego la aplicación de metodologías adicionales para profundizar el análisis de los resultados disponibles e identificar impactos del Programa de Atención a la Comunidad. Finalmente, se comparten lecciones aprendidas y se plantean algunos desafíos para la continuación del trabajo de evaluación de VcM.

**Palabras Clave**

**Análisis Crítico del Discurso, Atención a la Comunidad, Evaluación de VcM, Retroalimentación**

# introducción

El Modelo de VcM UDLA se organiza en cuatro ámbitos de interacción: Comunidad y Territorio, Ciudadanía y Cultura, Desarrollo Profesional, e Investigación, Innovación y Transferencia. En cada uno de ellos, se desarrollan a su vez dos programas, a través de los cuales se desarrolla la función de VcM.

Cada programa responde a objetivos para el medio interno (contribuir al perfil de egreso de las carreras, a la pertinencia del perfil de egreso, a la formación integral de los estudiantes y al desarrollo de los académicos); y externo (contribuir a la calidad de vida de las comunidades, al desarrollo del capital cultural, al desarrollo profesional y de la investigación). Todo ello en una relación bidireccional y sistemática.

Para orientar la mejora continua de su VcM, UDLA cuenta con un Sistema de Evaluación de VcM cuyos indicadores se aplican desde 2018. Durante 2021, se realizó una revisión de los

indicadores y una evaluación de diseño de los programas, con el fin de mejorar el Sistema, y la retroalimentación de la función de VcM a la docencia e investigación.

Este texto sintetiza la experiencia desarrollada para el Programa de Atención a la Comunidad del Modelo de VcM UDLA el cual tiene como propósito contribuir al logro del perfil de egreso de las carreras y a la formación integral de los estudiantes, a través de experiencias de aprendizaje guiadas por académicos, en las que se realizan atenciones profesionales en comunidades y territorios aportando a mejorar su calidad de vida [1].

Luego de cuatro años consecutivos de la aplicación de los indicadores de necesidades, capacidades y procesos, productos, resultados e impactos establecidos en el Sistema de Evaluación de VcM y medidos a través de encuestas y grupos focales, se definió la aplicación de metodologías adicionales para indagar en los positivos resultados obtenidos y así constatar impactos tanto a nivel interno como externo.

Así, a nivel interno, se trabajó con los resultados de aprendizaje, las tasas de aprobación de las asignaturas asociadas (CAPP) y la elaboración de niveles de logro dependiendo de las calificaciones obtenidas por los y las estudiantes. Por su parte, para identificar impactos a nivel de medio externo, a la sistematización de las mediciones de los indicadores antes mencionados, se realizó un Análisis Crítico del Discurso [2] y la aplicación de una metodología Pre y Post a más de 50 entrevistas realizadas a distintos actores involucrados en los Centros de Atención.

# el desafío de medir impacto en VcM

Avanzar en formas que permitan identificar y medir el impacto de la VcM para UDLA se asocia no solo a la mejora continua y a un mecanismo de aseguramiento de la calidad, sino también a una manera de verificar periódica y sistemáticamente que los programas del Modelo están alineados con los valores institucionales: ética profesional, compromiso comunitario y responsabilidad ciudadana y apuntando a objetivos compartidos con las comunidades y aliados estratégicos.

Así, las estrategias evaluativas buscan no solo constatar resultados y cifras, sino sobre todo establecer mecanismos que favorezcan el diálogo y el intercambio permanente entre todas las partes involucradas.

Desde 2017, los hitos siguientes dan cuenta de la evolución del Sistema de Evaluación de la VcM en UDLA:

**2017**: definición de indicadores y primer plan de evaluación de las acciones VcM.

**2018 – 2020**: aplicación de los indicadores incrementalmente al total de acciones planificadas anualmente para VcM.

**2018**: diseño, construcción e implementación de la Plataforma de Documentación y Registro de la VcM UDLA, que ha tenido un proceso de mejora continua.

**2019 – 2020**: revisión y análisis de diferentes modelos de evaluación de VcM, para la posterior actualización y validación del Sistema de Seguimiento y Evaluación de VcM UDLA.

**2020 – 2021**: aplicación de los indicadores y metodologías del Sistema de Seguimiento y Evaluación de VcM UDLA para planificar e implementar la evaluación de iniciativas de VcM

**2021**: presentación y posterior adjudicación de un Fondo de Desarrollo Institucional (FDI) Áreas Estratégicas del Ministerio de Educación para mejorar la evaluación y calidad de la retroalimentación de la VcM

**2021**: revisión de los programas que componen el Modelo de VcM UDLA utilizando para ello la MML con el fin de mejorar el Sistema de Seguimiento y Evaluación, así como la retroalimentación tanto al medio interno como externo relevante de la VcM. Para elaborar y validar esta segunda actualización del Sistema, se realizan jornadas de trabajo en la que participan miembros de las distintas vicerrectorías del ámbito académico, direcciones involucradas, así como expertos externos a través de consultorías y seminarios durante el segundo semestre de 2021.

**2022:** definición, validación y aplicación de metodologías adicionales para evaluar impacto de los programas del Ámbito de Comunidad y Territorio del Modelo de VcM

En la elaboración del Sistema de Evaluación de VcM UDLA se tomaron en cuenta recomendaciones ya históricas hechas por la Comisión Nacional de Acreditación (CNA), así como los nuevos criterios y estándares de acreditación para VcM publicados en 2021 [3].

Los datos consolidados y los resultados que estos arrojaron luego del análisis impulsaron a que el área buscara formas complementarias de evaluación, esta vez a través de metodologías cualitativas, que se utilizan principalmente para profundizar y enriquecer el análisis de los resultados de un programa y de esta manera complementar los datos cuantitativos [4]. La utilización de herramientas cualitativas se justifica cuando las características de un programa permiten profundizar en las experiencias y percepciones de todos o algunos de los actores que participaron en él.

Así, su aplicación respondió a una decisión conjunta entre los responsables del programa y al Área de Análisis de la Dirección de VcM.

Así, para 2021 se avanzó con el Programa de Atención a la Comunidad y el de Intervención Comunitaria por sus largas trayectorias y presencia territorial en las tres sedes (en las regiones de Valparaíso, Santiago y Biobío), así como también por la relevancia que tienen ambos en la tributación a la función de Docencia.

# Consideraciones teóricas, metodológicas y referencias conceptuales

Para comprender mejor la experiencia y su análisis, es necesario compartir brevemente ciertas consideraciones teóricas y metodológicas sobre las cuales se trabajó para indagar en los impactos del Programa de Atención a la Comunidad.

**Evaluación de Impacto desde la perspectiva de Pomeranz[[1]](#footnote-1)**

La evaluación de impacto se asocia frecuentemente a mediciones y análisis cuantitativos, que consideran a su vez grupos de control o contrafactuales. Por las características de la VcM, del Sistema de Educación Superior en Chile, y también por consideraciones prácticas y presupuestarias, hablar de evaluación de impacto para ser aplicada a un programa cualquiera de VcM en su sentido más tradicional, resulta complejo.

Pero luego de una revisión teórica y conceptual acerca del sentido que tiene evaluar si se han generado o no los cambios esperados en a partir de acciones de VcM, se constata cómo es posible identificar relaciones causales de estos, reconociendo por cierto que en fenómenos sociales y culturales la multicausalidad es la norma, y que lo que se busca constatar apunta a si los programas de VcM contribuyen con sus propósitos al logro de un fin que los trasciende.

Para ello, el Sistema de Evaluación de VcM UDLA considera en este caso como principal referente a Dina Pomeranz, economista suiza y académica de economía aplicada en la Universidad de Zúrich. Pomeranz adhiere a que el objetivo principal de la evaluación de impacto es demostrar un efecto causal, al tiempo que valida métodos que van más allá de los experimentales.

Al aplicar las definiciones de la autora al Modelo de VcM, la causa del cambio debiese estar radicada en la, o las, acciones de un programa, y el efecto entonces evidenciarse en el resultado que se le atribuye directamente a este. Pero la dificultad radica justamente en cómo saber qué hubiese pasado sin la aplicación de este programa, el denominado “contrafactual” pues en sus palabras “en la realidad el contrafactual no existe, ya que es lo que hubiera pasado en un escenario distinto, cada evaluación intenta ‐ de manera explícita o implícita ‐ construir una estimación del contrafactual para compararlo con lo que ocurrió.” [5]. Esto es particularmente complejo no solo por las razones ya vistas -costos, aplicabilidad, etc.-, sino también por consideraciones éticas.

Dentro de las metodologías enunciadas por Pomeranz para para medir impacto están: 1) Evaluación aleatoria, 2) Diferencia Simple. 3. Pre y post. 4) Diferencias en diferencias, Matching y PSM. 5) Regresión discontinua.

Sin embargo, existen otras metodologías de impacto no experimentales, como por ejemplo el “modelo después con grupo de comparación”, se utiliza cuando no se pueden obtener mediciones antes de la aplicación del programa, ya que se decide evaluar el impacto una vez que está en marcha; en este caso, se compara el grupo analizado después con un grupo al que no se le ha tratado con el programa. Finalmente, también se presenta el modelo solo “después”, que considera únicamente un grupo, la que sería la población objetivo a analizar, y donde se realizaría una sola medición después de la aplicación. Para verificar si se generaron cambios, los datos obtenidos se comparan con una reconstrucción de la situación que existía antes del comienzo de este, realizada por parte del evaluador a partir de información a la que se tenga acceso y que esté debidamente respaldada [6]

**Sobre el Análisis Crítico del Discurso (ACD)**

Una de las metodologías con las que se hace posible constatar cambios esperados en el contexto de la VcM es el Análisis Crítico del Discurso. Para ello, el Sistema de Evaluación de VcM UDLA considera la propuesta de Teun Van Dijk, lingüista y académico de la Universidad de Ámsterdam con larga trayectoria en la materia, quien afirma que el análisis del discurso permite conocer conceptualmente al emisor. El método que propone busca aislar y luego clasificar los conceptos que generan “una red semántica que permita la identificación de los intereses e intenciones de los productores.” [7]

El propio Van Dijk señala que el ACD es: "el estudio del uso real del lenguaje por locutores reales en situaciones reales", y que ello ocurre en dos niveles: a nivel sintáctico -en los propios enunciados- y a nivel semántico, que involucra el sentido-, lo que posibilita reducir la multidimensionalidad del fenómeno discursivo y reducir cualitativamente los aspectos de mayor significación. Estos dos niveles de análisis son interdependientes, como lo son la sintaxis y la semántica. [2]

Para identificar el sentido del discurso, este se reduce a un esquema lógico de relaciones entre elementos. El ACD permite analizar textos ya no como documento histórico, sino como una unidad significativa propia, distinta de otros discursos, así como del tiempo. Esta conceptualización del ACD, [8] se basa en los siguientes principios que establece Roland Barthes, según documentan Alonso y Fernández [8]:

**a) Principio de formalización.** Es, esencialmente, un principio de abstracción. «El análisis estructural del relato es fundamentalmente comparativo: busca formas y no un contenido. [...] Un análisis del relato tiene exactamente la misma tarea: tiene que reunir relatos, un corpus de relatos, para intentar extraer una estructura». Sobre un corpus de obras el análisis permanece en el nivel de las relaciones, no en el de los significados. Es la búsqueda de la sintaxis.

**b) Principio de permanencia.** Son las diferencias de sentido: «...se intentan encontrar las diferencias de forma que vienen atestiguadas mediante diferencias de contenido; estas diferencias son rasgos pertinentes y no pertinentes». Las diferencias entre las combinaciones sígnicas marcarán el sentido del enunciado.

**c) Principio de pluralidad.** Indaga el lugar posible de los sentidos (pluralidad de sentidos). Analiza los códigos, pero no los interpreta. Distingue entre los códigos de acción o de comportamiento, códigos del descubrimiento de la verdad (hermenéutica), códigos semióticos (características o descripciones), códigos culturales (citas) y códigos simbólicos (arquitectura simbólica del lenguaje).

**d) Disposiciones operativas.** Son las tres operaciones que deben realizarse: segmentación del texto (cuadriculación); inventario de los códigos; y coordinación (establecimiento de correlaciones con otros textos o intertextualidad). En el manejo de la intertextualidad se puede vislumbrar un posible acceso a la dimensión pragmática del discurso.”

Dentro de las metodologías adicionales aplicadas al Programa de Atención a la Comunidad del Modelo de VcM UDLA, estuvo el ACD, para lo cual se utilizaron los principios mencionados a las entrevistas semiestructuradas realizadas a los actores relevantes que forman parte del Programa.

Es sobre dichos principios se lleva adelante la creación de estadios, entendidos para este caso como constructos semánticos que hablan de emociones y/o sensaciones que se relacionan por oposición y que se generan a partir del principio de pluralidad. Ello permite ubicar en un mismo eje, pero en sus distintos extremos dos estadios diferentes. Luego entonces, es posible diagramar los estadios en gráficos que los ubican en distintos lugares, ya sea por tiempo (antes-después), y por significado.

**Sobre el concepto de bienestar en la atención en Salud**

Para evaluar el impacto de las atenciones en los centros de atención a la comunidad, los estadios mencionados en el punto anterior se construyeron sobre la base del concepto de bienestar utilizado en el Sistema de Salud Pública chileno [9].

La sensación de bienestar es un concepto compuesto por distintos elementos en su interior, y para este caso se utilizó el cuadro que etiquetan los pensamientos/emociones más presentes en los usuarios de atención de salud en su Propuesta Metodológica para medir satisfacción en usuarios de consultorios públicos.

|  |
| --- |
| TABLA IELEMENTOS QUE COMPONEN EL CONCEPTO DE BIENESTAR EN SALUD |
| Constructo | Significado | Problemas detectados/Motivo de Insatisfacción |
| Confianza | Sensación, sentimiento de control y tranquilidad (propios o generados por terceros), estado de bienestar emocional -Se percibe como que la otra parte actuará lo mejor posible en su relación con él generando un ambiente de seguridad y protección. -Se asocia al desempeño de quienes le atienden. Calidad de los profesionales. | Sensación de desconfianza, inseguridad, desprotección y vulnerabilidad. |
| Apoyo | Se relaciona con la sensación de estar contenido por otro, de contar con su respaldo y buscar en ese otro una guía. -El apoyo se experimenta como un lazo de unión y respaldo incondicional: “yo estoy para ellos y ellos para mí”. | Se altera la contención, el respaldo, en suma, el apoyo.No me explican lo que me está pasando (se refiere al médico). -Me atienden rápido como uno más. |
| Tranquilidad | Alude a las ideas de relajo, estabilidad y comodidad. Sentirse en calma, sin presiones ni complicaciones, en equilibrio. Estado opuesto a la ansiedad, la angustia y el temor. | Se percibe presión, ansiedad, impotencia, rabia, angustia, incomodidad.  |
| Cercanía | Alude a las ideas, a la condición de ser considerado y respetado como persona… También a sentir cariño y preocupación mutua… reciproca. Se experimenta como un estado de proximidad y unión con otros, en un vínculo íntimo y personal. Su personal hace todo por respetarme, permite que me sienta querido y me recibe con calidez | El médico no me escucha -No me escuchan, no me respetan -El personal administrativo me trata mal (horas, información -No les importa lo que me pasa -“Es como si no valiera nada” -Falta calidez -Atención fría y distante -Burocracia -Discriminación Se percibe como una relación distante, poco cálida, no se siente respetado.  |
| Bienestar | Alude a un estado de plenitud integral, de equilibrio mente-cuerpo.  | Si los cuatro constructos anteriores se encuentran alterados, difícilmente el usuario podrá experimentar bienestar y sentirse satisfecho. Si la situación de insatisfacción se repite en múltiples eventos la calidad percibida de ese prestador disminuirá. |

Este ejercicio permitió construir representaciones de los entrevistados tomando como base las definiciones de bienestar que utiliza el Sistema de Salud Público chileno para evaluar las atenciones, y observar cambios en los conceptos utilizados para describir su estado antes y después de sus experiencias en el Centro. Finalmente, para los Centros de Atención Veterinaria se realizó un análisis de metodología pre y post con los datos de diagnóstico y control del software Cliven, lo que permitió develar el impacto a través de tasas de alta médicas, así como también presentar un contrafactual de los efectos de los tratamientos realizados en el paciente.

# LA EVALUACIÓN A LOS CENTROS DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD

El Programa de Atención a la Comunidad agrupa a 26 centros que se emplazan en las sedes de Valparaíso, Santiago y Concepción, y que entregan servicios de Kinesiología, Fonoaudiología, Psicología, Nutrición, Asesoría Legal y Atención Veterinaria.

Todos los centros cuentan con registro de atenciones desde 2018, año en que gradualmente empezaron a aplicarse indicadores para evaluar el desempeño y luego los efectos de estos en la comunidad. La información está consolidada en una Plataforma de Documentación y Registro, Sharepoint de VcM, en la que se respalda la información y la evidencia que luego ha permitido elaborar informes anuales tanto por cada programa como de retroalimentación a las facultades que participan en ellos.

En el marco de la implementación del Proyecto “Mejoramiento de la efectividad y calidad de la contribución de VcM al medio externo relevante y a los procesos misionales de Universidad de Las Américas” (UAM 21105), se realizó una evaluación de diseño de Programa y una actualización de los indicadores. Asimismo, se definió, luego de contar con el informe anual del Programa, aplicar metodologías adicionales para indagar en los resultados ampliamente positivos de los que daban cuenta los Centros de Atención a la Comunidad, con el fin de identificar posibles impactos más allá de la percepción de los propios involucrados, comprender las representaciones de los usuarios, académicos y contrapartes de los Centros de Atención; y comprender los alcances de estas representaciones respecto de posibles marcos de acción para la institución.

Luego del diseño y validación del cuestionario, este se aplicó a los perfiles según lo muestra la Tabla II.

|  |
| --- |
| TABLA IIN° de entrevistas y tipos de entrevistados |
| Entrevistas | Tipo | Extracto perfiles de entrevistados[[2]](#footnote-2) |
| 14 | Usuario | Vecina de la Comuna de San Pedro de la Paz, Región deB**iobío**.Vecina de la Comuna de Concepción, Región de B**iobí**o. Vecino de la Comuna de Viña del Mar, Región de Valparaíso. Vecina de la Comuna de Maipú, Región Metropolitana. |
| 15 | Contrapartes | Profesional gestión Clínica, Dirección Servicio de Salud de B**iobí**o.Encargado de la Unidad de Organizaciones Sociales, Municipalidad de Concepción.Encargado Centro Veterinario, Municipalidad de Concepción. Presidenta Junta de Vecinos Quinta Rioja, Viña del Mar |
| 22 | Académicos | Académica CAK Concepción. Supervisora CAN Concepción. Académico Clínica Jurídica Docente Hospital de Simulación |

Fuente: Dirección de VcM UDLA

A partir de las entrevistas que indagaron acerca de la experiencia de los diferentes actores antes y después de su paso por el Centro de Atención, se realizó un ACD. Con este en primer término se elaboraron nubes de palabras. En una segunda instancia, se identificaron estadios por los cuales transitaron los actores involucrados.

La pregunta utilizada como *antes* de ir al centro fue: “Ahora le voy a solicitar que describa su situación antes de recibir la atención en el Centro de Atención a la Comunidad de UDLA.”. Y la pregunta utilizada para *después* de ir al Centro de Atención fue: “Para finalizar y en la misma línea de la pregunta anterior, ¿Podría describirme su situación una vez que asistió al Centro de Atención a la Comunidad de UDLA?

En todos los casos, la nube correspondiente a antes se asociaba a conceptos tales como preocupación, crisis, abrumada, ayuda, ansiedad y depresión. En la nube de palabras *después*, los conceptos son se asocian a apoyo, profesional, ayuda. Síntesis de ello es lo que menciona esta usuaria del Centro de atención Nutricional: “Entonces, eso tuvo sus frutos y me ayudó a sentirme mejor conmigo misma”[[3]](#footnote-3). Otros entrevistadas mencionan “Me sentía preocupado porque conseguir un abogado particular es caro y saber de la clínica facilitó mucho el proceso y mucho mejor que sale gratis”, aportando una visión económica del servicio que entrega UDLA a los territorios. Al igual que este entrevistado que señala “fueron tiempos difíciles, no teníamos dinero y estábamos con deudas.”[[4]](#footnote-4)

Ahora bien, la siguiente figura aborda a los usuarios con las mismas preguntas antes desarrolladas, pero a través de un esquema de análisis crítico del discurso[[5]](#footnote-5). Así, se gráfica como pasaron de sentirse con falta de apoyo (-) y preocupados (-) a una situación de tranquilidad (+) y apoyo (+). De esta forma se puede observar visualmente el cambio entre los estadios de los usuarios de los Centros de Atención, cambiando de dos elementos negativos (-) a dos positivos (+). Con esto se infieren dos elementos, por un lado, la necesidad propia de los usuarios a estos requerimientos, así como también el cambio que genera el Centro de Atención a la Comunidad en estas necesidades.



Fig. 1. Ejemplo de un Diagrama Antes – Después correspondiente a usuarios Centros de Atención a la Comunidad UDLA

Fuente: elaboración propia a partir de resultados de las mediciones y entrevistas aplicadas

Adicionalmente, se pueden mencionar algunas declaraciones sobre otras preguntas, ¿Cómo si frecuentó otro lugar antes[[6]](#footnote-6)?, en este sentido los entrevistados señalaron: “No he asistido a otro lugar, solo a la E.E (Estación Experimental Veterinaria o CAV) pues no tengo recursos para llevarlos a otro lado. *“[[7]](#footnote-7) .* Develando de esta forma el contexto socioeconómico de los usuarios de los CAC de UDLA, por ejemplo, este entrevistado señala: “Solo cuando me operé de la cadera en la Clínica Biobío hice terapia ahí, después de eso me he atendido en UDLA.”[[8]](#footnote-8). Y complementando que: “[…] Yo elegí atenderme en UDLA porque mis familiares habían pasado por este centro de atención.” Con esto se observa una visión sobre los CAC positiva, siendo una alternativa a una Clínica y que en algunos casos es elegida y bien valorada por la comunidad.

A partir de elementos ya presentados se puede inferir, en primera instancia, que los Centros de Atención a la Comunidad se relacionan positivamente con el *bienestar físico[[9]](#footnote-9)* [10]*,* ya que genera mejoras en las condiciones de salud y nutrición, así como también efectos en el *bienestar material[[10]](#footnote-10)* [10]*,* ya que no hay costos asociados al servicio que entrega a la comunidad.

Así como con los usuarios, el mismo ejercicio -es decir, la elaboración de la nube de palabras y diagrama de los estadios – se realizó con los otros perfiles de entrevistados: contrapartes institucionales y académicos a cargo de los centros de atención. En ambos casos, se les pedía relataran su percepción acerca de los y las estudiantes.

También en ambos casos se valoró positivamente el efecto de la experiencia en los Centros de Atención para los estudiantes, sobre todo en relación con el desarrollo de habilidades comunicativas y otras como la empatía y asertividad en su comportamiento con los pacientes, requeridos por el perfil de egreso de sus carreras.

# Conclusiones

La experiencia de aplicación de metodologías adicionales en la evaluación del Programa de Atención a la Comunidad es un ejercicio adicional a las métricas cuantitativas que indican importantes números de atenciones, pero cumplieron con el objetivo de indagar más allá de estos resultados para desarrollar una reflexión y análisis que permita caracterizar de mejor manera el vínculo entre los centros, las comunidades y el territorio.

Por sencillo que parezca el ejercicio, constata lo que los resultados enunciaban: una valoración positiva de las atenciones.

Pero además permite ahondar en al menos dos grandes dimensiones.

En primer término, encontramos conclusiones directamente relacionadas con los efectos de la acción de los Centros de Atención en las comunidades en las que UDLA se encuentra emplazada. La valoración positiva que indican las encuestas de satisfacción aplicadas desde 2018 se reafirma con las metodologías adicionales aplicadas, caracterizando la percepción positiva fundamentalmente por el ahorro que implica en términos económicos contar con atenciones de calidad y sin costo en las distintas especialidades. El ACD permite afirmar que la valoración de los centros de atención por parte de usuarios y contrapartes institucionales no solo se basa en los beneficios individuales por las prestaciones recibidas, sino, y quizás uno de los hallazgos más relevantes desde la perspectiva de la VcM, dice relación con la percepción de un entorno más seguro al existir una Universidad que emplaza un Centro de Atención que pasa a ser un actor de la comunidad con el que se puede contar.

Por otra parte, en términos de los procesos de la VcM en tanto función misional en UDLA, los resultados dan cuenta de la importancia de la evaluación con metodologías adicionales que permitan caracterizar los resultados cuantitativos. Entender la relevancia de la presencia de los Centros de Atención para la comunidad más allá de la entrega de prestaciones en salud, legal o veterinaria, ha generado desafíos para avanzar en un rol más sistémico e integral de estos, en que, el Centro y los actores que participan de él puedan generar planes de acción a mediano plazo, que optimicen los beneficios de la presencia del centro en el entorno en acciones multidisciplinares y no solo relacionadas con la atención.

# Desafíos inmediatos para la evaluación de VcM

Como primer desafío sin duda esté el dar continuidad a este proceso que considera de aquí al 2026 contar con aplicación de metodologías adicionales en la evaluación de los ocho programas del Modelo. Ello implica más allá de los hallazgos para la función de VcM y de los impactos de los Centros de Atención a la Comunidad, no solo diseñar y validar metodologías pertinentes para los distintos tipos de programas del Modelo de VcM, sino también generar una cultura institucional del registro y la evaluación que sea compartida con socios comunitarios y aliados estratégicos.

Así como hablamos de la relevancia de la bidireccionalidad y la sostenibilidad de la implementación de las acciones de VcM, una adecuada evaluación de la función también requiere que sus actores clave puedan ser parte activa de su valoración. Para ello es necesario visibilizar este proceso también con el medio externo y, muy relevante, desarrollar un lenguaje y capacidades para ello.

Finalmente, es fundamental que la VcM consolide su propia nomenclatura, que permita intercambiar de mejor manera las buenas prácticas y que reconozca las particularidades de esta función académica, que aporta a la investigación y la docencia desde su propia matriz.

# Bibliografía

|  |  |
| --- | --- |
| [1]  | Dirección General de Vinculación con el Medio y Comunicaciones UDLA, «www.udla.cl,» 26 diciembre 2022. [En línea]. Available: https://www.udla.cl/wp-content/uploads/2021/11/Politica-VcM-octubre-2021.pdf. |
| [2]  | T. Van Dijk, «Revista Austral de Ciencias Sociales,» 2016. [En línea]. Available: https://doi.org/10.4206/rev.austral.cienc.soc.2016.n30-10. [Último acceso: 2022 mayo]. |
| [3]  | Comisión Nacional de Acreditación, «Criterios y Estándares de Calidad para la Acreditación Institucional del Subsistema Universitario (N.o 1).,» septiembre 2021. [En línea]. Available: CNA. (https://www.cnachile.cl/noticias/SiteAssets/Paginas/Forms/AllItems/CyE%20INSTITUCIONAL%20. |
| [4]  | Organización Internacional del Trabajo, Guía para la Evaluación de Impacto de la Formación, Montevideo: OIT, 2012.  |
| [5]  | D. Pomeranz, «www.hbs.edu,» 2011. [En línea]. Available: https://www.hbs.edu/ris/Supplemental%20Files/Metodos-de-Evaluacion-de-Impacto\_50067.pdf. [Último acceso: 26 diciembre 2022]. |
| [6]  | E. y. F. R. Cohen, «repositorio.cepal.org,» 1988. [En línea]. Available: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/9051/S3092C678S.pdf?sequence=1. [Último acceso: 26 diciembre 2022]. |
| [7]  | A. Zaldua, «Zaldua, A. (2006, mayo). El análisis del discurso en la organización y representación de la información-conocimiento: elementos teóricos. www.www.scielo.sld.cu,» 2006. [En línea]. Available: Zaldua, A. (2006, mayo). El análisis del discurso en la organización y representación de la información-conocimiento: elementos teóricos. www. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\_arttext&pid=S1024-943. [Último acceso: 30 mayo 2022]. |
| [8]  | L. E. F. C. J. Alonso, «Roland Barthes y el Análisis del Discurso,» EMPIRIA, Madrid, 2006. |
| [9]  | Departamento de Estudios Ministerio de Salud de Chile, «www.supersalud.gob.cl,» 2011. [En línea]. Available: https://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles-7317\_recurso\_1.pdf. |
| [10]  | NU. CEPAL. ILPES, «CEPAL,» junio 2005. [En línea]. Available: https://www.cepal.org/es/publicaciones/5605-manual-la-evaluacion-impacto-proyectos-pr. |

# Agradecimientos

La evaluación con metodologías adicionales para evaluar y caracterizar los impactos y contribuciones del Programa de Atención a la Comunidad del Modelo de VcM UDLA, fue posible gracias al trabajo y convicción de muchas personas, equipos y organizaciones, por los que se hace mención a ellos de manera grupal. En primer lugar, agradecimientos a todos y todas quienes confían en los Centros de Atención a la Comunidad de UDLA emplazados en las tres sedes de Viña del Mar, Santiago y Concepción y que a través de esa confianza permiten el diálogo que construye lazos y conocimientos. A los gobiernos locales, municipios y organizaciones sociales con quienes hacemos comunidad. A los académicos encargados de cada uno de los Centros de Atención y, por supuesto, a los y las estudiantes que desarrollan y comparten sus aprendizajes al mismo tiempo de contribuir desde la Universidad a la construcción conjunta de un mejor país.

1. Dina Pomeranz es economista y académica de la Universidad de Zúrich. Su investigación se centra en las políticas públicas en los países en desarrollo, en particular en las áreas de impuestos y contratación pública. Fue becaria posdoctoral en el Laboratorio de Acción contra la Pobreza del MIT. Para mayor información, véase <https://www.econ.uzh.ch/en/people/faculty/pomeranz.html> [↑](#footnote-ref-1)
2. Solo se mencionan algunos entrevistados. [↑](#footnote-ref-2)
3. Entrevistada N°3. [↑](#footnote-ref-3)
4. Entrevistado N°4. [↑](#footnote-ref-4)
5. Este análisis consiste en generar una tabla con extractos de las entrevistas y ubicar los elementos descritos en estadios, generando así representaciones. Al unir distintos extractos se generan los esquemas presentados. [↑](#footnote-ref-5)
6. Pregunta textual: En este mismo sentido, me gustaría preguntarle, ¿Frecuentó o asistió a otro lugar para solucionar su necesidad o problema antes de dirigirse al Centro de Atención a la Comunidad? ¿Podría señalarme a cuál centro asistió previamente? [↑](#footnote-ref-6)
7. Entrevistado N°5 CAC [↑](#footnote-ref-7)
8. Entrevistado N°7 CAC [↑](#footnote-ref-8)
9. Categoría de bienestar definida por la CEPAL. [↑](#footnote-ref-9)
10. Categoría de bienestar definida por la CEPAL. [↑](#footnote-ref-10)