

Gestión de la calidad en la Filial Universitaria Municipal Baraguá. Vínculo con el desarrollo local

Quality management in the Baraguá Municipal University Branch. Link with local development

Juan Carlos Rodríguez González¹ (juancrg@unica.cu) (<https://orcid.org/0000-0001-6233-2412>)

Gelsy Alfonso Rodríguez² (gelsy@unica.cu) (<https://orcid.org/0000-0003-0498-9752>)

Anyeli Figueroa García³ (anyelif@unica.cu) (<https://orcid.org/0000-0003-3419-4977>)

Resumen

El artículo fundamenta la pertinencia de la gestión de la calidad en las universidades, sobre la base de la demanda social que tienen actualmente estos centros, con énfasis en la formación (pregrado y posgrado), investigación e innovación y extensionismo. Se enfatiza en la importancia de una adecuada gestión de la calidad por procesos, atendiendo a las interrelaciones que se establecen entre estos, en función de la satisfacción de las necesidades de los clientes, a partir del criterio de que las universidades deben abarcar a la mayor población posible de su contexto territorial, al llegar a ella con sus servicios. De ahí que, el objetivo del artículo es proponer objetivos de calidad por procesos, que tributen a la mejora del sistema de gestión de la calidad y al trabajo del centro en función del desarrollo local. Los principales métodos utilizados fueron el análisis documental (sistema de gestión de la calidad, autoevaluaciones institucionales y planes de mejora), la observación y las entrevistas a los responsables de los procesos. El uso adecuado de estos métodos permitió el análisis del comportamiento de cada uno de los procesos que se desarrollan en la FUM Baraguá.

Palabras clave: gestión de la calidad, procesos, desarrollo local.

Abstract

The article supports the relevance of quality management in universities, based on the social demand that these centers currently have, with emphasis on training (undergraduate and postgraduate), research and innovation, and outreach. Emphasis is placed on the importance of an adequate quality management by processes, taking into account the interrelationships established among them, in order to satisfy the needs of the clients, based on the criterion that universities should cover the largest possible population of their territorial context, by reaching them with their services. Hence, the objective of the article is to propose quality objectives by processes, which contribute to the improvement of the quality management system and to the work of the center in

¹ Máster en Ciencias de la Educación Superior. Profesor Auxiliar. Filial Universitaria Municipal Baraguá. Cuba.

² Máster en Ciencias de la Educación Superior. Profesor Auxiliar. Filial Universitaria Municipal Baraguá. Cuba.

³ Máster en Ciencias de la Educación. Profesor Auxiliar. Filial Universitaria Municipal Baraguá. Cuba.

terms of local development. The main methods used were documentary analysis (quality management system, institutional self-assessments and improvement plans), observation and interviews with those responsible for the processes. The appropriate use of these methods made it possible to analyze the behavior of each of the processes developed at FUM Baraguá.

Key words: quality management, processes, local development.

Introducción

La génesis de la gestión de calidad hay que buscarla en la necesidad de la sociedad de satisfacer las demandas de la población en las diferentes esferas de la producción y los servicios. En las universidades, esta gestión se asocia a la formación de profesionales competentes para su inserción en dichos sectores.

El contexto internacional actual, marcado por la globalización y el desarrollo tecnológico, hace que el mundo sea cada vez más competitivo, que se busque la calidad a ultranza. Es un fenómeno que atañe también a las universidades, tanto en lo que se refiere a las actividades internas de la institución, las tradicionales, como en lo referente a su impacto social como centros científicos, que no solo generan ciencia para satisfacer sus demandas, sino también las necesidades sociales de su entorno, que incluye a otros sectores.

Las instituciones de educación superior deben estar en función del desarrollo social, con una labor integral que tribute a estándares de certificación nacional e internacional, incluso procesos formativos que den respuesta a las demandas del mercado laboral y propicien la inserción oportuna del nuevo profesional en la vida económica y social, al convertirse en un agente de cambio e innovación.

Sin embargo, para contribuir al desarrollo es necesario tener bien definido este concepto, para no incurrir en los errores que se cometen tratando de lograr desarrollo a cualquier nivel, ya sea nacional, regional o local. El mayor error resulta el hecho de no tomar en cuenta la cultura de los pobladores de la comunidad sobre la que se pretende incidir, es un error que tributa a las tradicionales visiones economicistas, europeístas y etnocentristas del desarrollo. Dichas visiones, herederas a su vez de prejuicios coloniales, se han ido superando y con ellas el concepto de desarrollo, en el cual ya se incluyen los aspectos culturales, fundamentales para lograr un desarrollo local endógeno y sostenible.

Está muy acertado Guerra (2006), al plantear que la gestión de la calidad en las instituciones de educación superior es una necesidad y un reto ineludible en la sociedad contemporánea, que comprende sus funciones y actividades: programas académicos, investigación, personal, estudiantes, infraestructura, servicios a la comunidad y al mundo universitario. Todo esto se inserta en los diferentes procesos de la universidad y sus centros, como es el caso de la Filial Universitaria Municipal Baraguá de la provincia Pinar del Río.

De las insuficiencias que arrojó este análisis y que repercuten negativamente en la gestión del centro para el desarrollo local, se deriva el objetivo del presente artículo: Proponer objetivos de calidad por procesos, que tributen a la mejora del sistema de gestión de la calidad y al trabajo del centro en función del desarrollo local.

Materiales y métodos

Las valoraciones que se exponen en este trabajo sobre los procesos de la FUM Baraguá se basan en los métodos de análisis documental (utilizado para analizar el sistema de gestión de la calidad, las autoevaluaciones institucionales y los planes de mejora), la observación y las entrevistas a los responsables de los procesos que aportan información relevante para el procesamiento de los datos y análisis de los resultados. El uso adecuado de estos métodos posibilitó el estudio del comportamiento de cada uno de los procesos identificados en el proceso de investigación.

La gestión por procesos es imprescindible para que los directivos tengan una visión integral y sistémica de sus organizaciones, que aporte al cumplimiento de sus objetivos estratégicos, a los cuales deben tributar los objetivos de calidad, cuyo cumplimiento y proyección debe realizarse anualmente. Por consiguiente, se trata de que todo parta de una adecuada identificación de los procesos, entendidos como conjuntos de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan entre sí, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

En tal dirección, se coincide con Flores, Flores y Romero (2019) al indicar que una de las principales problemáticas identificadas en las instituciones de educación superior se asocia a la gestión de la calidad de los procesos que en ella se desarrollan, lo que limita la toma de decisiones acertadas en aras de incrementar la pertinencia y excelencia de las universidades.

Resultados

Valoración de la gestión por procesos en la Filial Universitaria del Municipio Baraguá y su incidencia en el desarrollo local

La Universidad de Ciego de Ávila, como parte de su Sistema de Gestión de la Calidad, tiene identificados sus procesos, a los cuales tributan sus facultades y centros, entre ellos la Filial Universitaria del Municipio Baraguá. La relación de los procesos identificados, con su clasificación, es la que sigue:

Proceso	Clasificación
1. Pregrado.	Clave
2. Posgrado.	Clave
3. Ciencia, Tecnología e Innovación.	Clave
4. Extensión Universitaria.	Clave
5. Recursos Humanos.	Estratégico
6. Información, Comunicación e Informatización.	Estratégico
7. Internacionalización.	Estratégico
8. Aseguramiento Material y Financiero.	Apoyo

Desde la perspectiva de este artículo, se impone una valoración de los principales resultados de la gestión de la calidad en la FUM Baraguá, en cada uno de los procesos, durante los años 2022 y 2023. Esta valoración está basada en el análisis del cumplimiento de los indicadores y metas de la FUM en los diferentes procesos del sistema de gestión de la calidad, así como de las autoevaluaciones institucionales y sus correspondientes planes de mejora. También se utilizó la observación y se realizaron entrevistas a los responsables de los procesos.

En el Proceso 1 (Pregrado), la FUM obtiene resultados satisfactorios, pero en determinados momentos desenfocados de las necesidades del territorio, con un auge de las carreras pertenecientes a las humanidades y las ciencias sociales en la primera década del presente siglo y una posterior pérdida de protagonismo que devino en el cierre de estas carreras y otras muy necesarias al municipio. En la actualidad, solo cuenta con las carreras pedagógicas Licenciatura en Educación Primaria y Licenciatura en Educación Preescolar.

En el Proceso 2 (Posgrado), la filial realiza desde hace años un trabajo dirigido a los profesionales del municipio, sobre todo de los sectores de la agroindustria y la educación, a los que incluye en diferentes cursos. No obstante, esta labor no tributa a que los principales directivos de las empresas del territorio reciban una preparación en materia de proyectos, cuya fundamentación científica les posibilite interiorizar la necesidad de diseñar e implementar proyectos empresariales que contribuyan al desarrollo local.

El Proceso 3 (Ciencia, Tecnología e Innovación), desarrolla una gestión de asesoramiento a las iniciativas municipales de desarrollo local (IMDL), lo cual propicia que en la actualidad se cuente con 22 proyectos de este tipo, pero se adolece de los ya referidos proyectos empresariales, no se cuenta con proyectos propios del centro y no se logra aporte financiero por concepto de servicios científico-técnicos.

El plan de artículos científicos no se cumplió en el 2022, incluso, no se publicaron artículos de los grupos I y II. Este aspecto mejoró notablemente en el 2023, ya que de un plan de 9, se publicaron 8, entre ellos uno del grupo II, con propuestas para el mejor desenvolvimiento de diferentes procesos. No obstante, sigue sin cumplirse el plan de publicaciones y en los últimos años no se han publicado artículos en revistas del grupo I. Además, la producción científica no está distribuida equitativamente entre los docentes.

El Proceso 4 (Extensión Universitaria) desarrolla una labor variada hacia las comunidades y centros del municipio, que incluye las acciones a través de los proyectos socioculturales “Por una vejez activa y saludable” y “Recordando el ayer”; el desarrollo de actividades diversas en función de los programas nacionales de salud, la tarea vida, el cumplimiento de los objetivos de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas y el proceso docente de la Cátedra Universitaria del Adulto Mayor. En este proceso, la mayor dificultad es la baja inserción de los estudiantes del pregrado en la vida cultural y deportiva del territorio.

El Proceso 5 (Recursos Humanos) cuenta con una sistemática labor respecto a la determinación de las necesidades de superación de trabajadores y cuadros, lo cual se refleja en sus planes de superación anuales, pero el nivel de las categorías docentes y

científicas aún es insuficiente, pues de los 11 docentes a tiempo completo con que cuenta la filial, una es licenciada y asistente, cinco son máster y asistentes, cinco son máster y auxiliar y no hay doctores ni profesores titulares.

En el Proceso 6 (Información, Comunicación e Informatización) se trabaja con una estrategia de comunicación cuyo cumplimiento posibilita una adecuada información y comunicación interna, con los estudiantes de pregrado y las comunidades y centros del territorio. El nivel de informatización se eleva, pero la disponibilidad de fondos bibliográficos en el reservorio docente todavía no llega al nivel que puede alcanzar en la bibliografía de posgrado.

El Proceso 7 (Internacionalización) se desarrolla en base a la presencia de los profesores en las plataformas Orcid, Google y Researchgate que dan visibilidad a su producción científica y currículos, y a la colaboración en revistas internacionales con artículos científicos, aunque esta colaboración no alcanza las revistas del grupo I. Además, no hay participación de profesionales de la filial en proyectos internacionales auspiciados o coauspiciados por la UNICA.

El Proceso 8 (Aseguramiento Material y Financiero) ejecuta los indicadores que le competen de la estrategia de la UNICA y tiene una adecuada gestión administrativa, que incluye los eventos y actividades, acorde al presupuesto asignado, pues no hay ingresos propios de la filial.

La interrelación entre los procesos se manifiesta en que las salidas de unos se convierten en entradas de otros, por tanto, las limitaciones en un proceso, lastran no solo sus posibilidades, sino las de los demás. Esto se evidencia en el siguiente análisis:

El hecho de que en el proceso de Pregrado no se formen profesionales de las ciencias técnicas, actúa en detrimento de los procesos 2 y 3, ya que no se cuenta con profesionales jóvenes de carreras como las Ingenierías en Procesos Agroindustriales y en Agronomía, cuya categorización docente y científica aporte al posgrado en estas materias y a la cultura en cuanto a proyectos empresariales de este tipo.

La falta de preparación de posgrado en proyectos empresariales por parte de los directivos de las empresas del municipio, incide desfavorablemente en el diseño e implementación de estos proyectos (Proceso 3), pues los directivos, viciados con viejas prácticas, no interiorizan el importante papel de la ciencia y la innovación tecnológica en el desarrollo local.

Si los docentes no tienen una buena producción científica, además de atentar contra el cumplimiento de indicadores de ciencia, tecnología e innovación, no aportan a las posibilidades de elevar sus categorías docentes y científicas, ni a la visibilidad de su producción científica (Procesos 5 y 7).

La baja inserción de estudiantes en la cultura y el deporte del municipio (Proceso 4) tienen que ver con la escasez de proyectos de estos perfiles, que son también proyectos científicos emanados del proceso de la ciencia. Por último, la falta de

ingresos por concepto de servicios científico-técnicos brindados a las entidades del municipio, merma las posibilidades de aseguramiento para el desarrollo de eventos auspiciados por la filial (Proceso 8).

Propuesta de objetivos de calidad por procesos

1. Pregrado:

Objetivo:

- Apertura de carreras esenciales para el desarrollo socioeconómico del territorio: Ingenierías en Procesos Agroindustriales y en Agronomía.

Acciones:

- Preparación y categorización de especialistas, para ejercer la docencia en las materias específicas de la carrera.
 - Participantes: Directora, subdirector, coordinadora de pregrado, tribunal de categorización de la facultad, especialistas a categorizarse.
 - Fecha de cumplimiento: julio 2024.
- Selección de personal a matricular.
 - Participantes: Directivos de Empresa Azucarera Ecuador, trabajadores interesados.
 - Fecha de cumplimiento: junio 2024.
- Matrícula de estudiantes seleccionados en la secretaría de la FUM.
 - Participantes: Estudiantes, personal de secretaría docente.
 - Fecha de cumplimiento: julio 2024.

2. Posgrado:

- Desarrollo de 1 curso de posgrado sobre proyectos empresariales, dirigido a los directivos de las empresas del municipio y sus reservas.

Acciones:

- Preparación y aprobación del curso.
 - Participantes: Coordinadoras de posgrado y CTI, dirección de posgrado de la UNICA.
 - Fecha de cumplimiento: enero-febrero 2024.
- Matrícula de directivos en el curso de posgrado.
 - Participantes: Directivos de empresas, coordinadora de posgrado, secretaria docente.
 - Fecha de cumplimiento: marzo 2024.
- Desarrollo del curso.
 - Participantes: Directivos de empresas, profesores.

- Fecha de cumplimiento: abril-mayo 2024.

- Evaluación y cierre del curso.

- Participantes: Directivos de empresas, profesores, directora.

- Fecha de cumplimiento: mayo-junio 2024.

3. Ciencia, Tecnología e Innovación:

- Diseño e implementación de 1 proyecto empresarial y 1 proyecto territorial de la FUM.

Acciones:

- Diseño del proyecto empresarial por la Empresa Agropecuaria La Cuba.
 - Participantes: Coordinadoras de CTI, dirección de la empresa.
 - Fecha de cumplimiento: enero-marzo 2024.
- Aprobación del proyecto.
 - Participantes: Coordinadoras de CTI, dirección de la empresa.
 - Fecha de cumplimiento: abril-mayo 2024.
- Implementación del proyecto.
 - Participantes: Personal involucrado en el proyecto.
 - Fecha de cumplimiento: junio 2024.
- Diseño del proyecto de investigación en la FUM.
 - Participantes: MSc. Evelia Rodríguez Borroto (Coordinadora de CTI). Responsable del proyecto y profesores.
 - Fecha de cumplimiento: julio-diciembre 2024.
- Aprobación del proyecto por la Vicerrectoría de Investigación y Postgrado (VRIP) de la UNICA.
 - Participantes: VRIP.
 - Fecha de cumplimiento: enero-febrero 2025.
- Implementación del proyecto.
 - Participantes: Personal involucrado en el proyecto.
 - Fecha de cumplimiento: marzo 2025.
- Cumplimiento por cada docente de su plan anual de publicaciones científicas.

Acciones:

- Elaboración del plan anual de publicaciones científicas a partir del análisis individual con los docentes.
 - Participantes: Coordinadora de CTI, docentes.
 - Fecha de cumplimiento: enero 2024.
- Chequeo sistemático del cumplimiento del plan.
 - Participantes: Coordinadora de CTI, subdirector, docentes.
 - Fecha de cumplimiento: mensual.
- Realización de servicios científico-técnicos que generen aporte financiero al centro.

Acciones:

- Realizar levantamiento de necesidades de servicios científico-técnicos en las entidades del territorio.
 - Participantes: Coordinadoras de CTI y posgrado, docentes, especialistas de superación de las entidades.
 - Fecha de cumplimiento: septiembre-octubre 2024.
- Diseño de plan de servicios científico-técnicos anual de la FUM.
 - Participantes: Coordinadoras de CTI y posgrado, docentes, especialistas de superación de las entidades.
 - Fecha de cumplimiento: noviembre-diciembre 2024.
- Control sistemático del cumplimiento del plan.
 - Participantes: Subdirector y directora.
 - Fecha de cumplimiento: mensual.
- Publicación del 30% de los artículos científicos en revistas de los grupos I y II.

Acciones:

- Planificar las publicaciones científicas en revistas de los grupos I y II atendiendo a las categorías científicas y docentes de los profesores.
 - Participantes: Coordinadora de CTI, docentes con categorías científicas y docentes superiores.
 - Fecha de cumplimiento: 2024.

4. Extensión Universitaria:

- Diseño e ejecución de 1 proyecto sociocultural intencionado a la incorporación de los estudiantes del pregrado a la vida cultural y deportiva del municipio.

Acciones:

- Diseño del proyecto sociocultural en la FUM.

- Participantes: Coordinadora de Extensión Universitaria.
- Fecha de cumplimiento: septiembre-diciembre 2024.
- Aprobación del proyecto por la Dirección de Extensión Universitaria (DEU) de la UNICA.
 - Participantes: DEU.
 - Fecha de cumplimiento: enero-febrero 2025.
- Implementación del proyecto.
 - Participantes: Personal involucrado en el proyecto.
 - Fecha de cumplimiento: marzo 2025.

5. Recursos Humanos:

- Elevación de la categoría docente de 5 profesores.

Acciones:

- Preparación para la realización de los diferentes ejercicios de cambio de categoría docente.
 - Participantes: docentes involucrados. Cinco profesores asistentes que harán los ejercicios de auxiliar.
 - Fecha de cumplimiento: enero-abril 2024.
- Incorporación de 1 docente al Doctorado en Ciencias de la Educación Superior, auspiciado por el CEE de la UNICA.

Acciones:

- Preparación del tema de investigación para su aprobación.
 - Participantes: docente que aspira al doctorado.
 - Fecha de cumplimiento: septiembre-octubre 2024.
- Aprobación del tema de investigación por el CEE de la UNICA.
 - Participantes: CEE de la UNICA.
 - Fecha de cumplimiento: noviembre-diciembre 2024.
- Incorporación del docente al doctorado.
 - Participantes: Profesor.
 - Fecha de cumplimiento: enero 2025.

6. Información, Comunicación e Informatización:

- Incremento de los fondos bibliográficos de posgrado en el reservorio docente.

Acciones:

- Inserción sistemática en el reservorio docente de tesis de maestría y doctorado.
 - Participantes: Coordinadora de información, comunicación e informatización.
 - Fecha de cumplimiento: mensual.

7. Internacionalización:

- Participación de un docente de la FUM en 1 proyecto internacional auspiciado o coauspiciado por la UNICA.

Acciones:

- Análisis con la Dirección de Internacionalización de la UNICA.
 - Participantes: Directora, coordinadora de CTI, Dirección de Internacionalización.
 - Fecha de cumplimiento: septiembre 2024.
- Desarrollo de acciones en el proyecto internacional.
 - Participantes: Docente de la FUM.
 - Fecha de cumplimiento: octubre 2024.

8. Aseguramiento Material y Financiero:

- Utilización eficiente de los ingresos financieros generados por servicios científico-técnicos.

Acciones:

- Análisis en los consejos de dirección de la FUM de la utilización de los ingresos.
 - Participantes: Directora, administradora y miembros del C/D.
 - Fecha de cumplimiento: trimestral.

Discusión

La gestión de la calidad en los procesos universitarios. Relación con el desarrollo local

Se coincide con Rivero, Castillo y Galarza (2015), al expresar que las instituciones de educación superior (IES) tienen una estructura muy específica para cumplir su misión. Su contribución en la satisfacción de diversos tipos de demandas se sustenta en la formación integral de profesionales, el desarrollo de la investigación científica e innovación tecnológica y el trabajo de extensión universitaria, todo se lleva a cabo en estrecha relación con otros procesos universitarios.

Los programas de posgrado, la investigación, la práctica extensionista y el resto de las actividades que desarrollan las universidades, deben satisfacer la demanda estudiantil y cumplir con estándares de calidad establecidos por la NC:ISO 9001:2015, que permitan una adecuada planificación, control y mejora continua de sus servicios.

Las demandas sociales de las universidades son diversas en dependencia del contexto, o sea, de las características socioeconómicas del territorio en el que se asienta el

centro universitario, por lo que los procesos sustantivos (la formación de pregrado y posgrado, la investigación e innovación y la práctica extensionista) estarán enfocados hacia las necesidades de los sectores económicos tradicionales y de los emergentes, en otras palabras, en función del desarrollo local.

Según Orozco, Jaya, Ramos y Guerra (2020), al interior de las instituciones de educación superior, la contrapartida del aseguramiento externo de la calidad, centrado en la acreditación, deben ser los sistemas de gestión de la calidad, como el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar la institución educativa con respecto a la calidad, a partir de establecer las políticas, los objetivos y los procesos necesarios para lograr dichos objetivos.

Se comparte el criterio sobre la función que hacia lo interno tienen los sistemas de gestión de la calidad en las instituciones de educación superior, pero no son la contrapartida de un aseguramiento externo centrado en la acreditación, pues aunque esta última la realizan agentes externos, se asegura desde dentro.

El sistema de gestión de la calidad es propio de la institución, funciona internamente, pero debe satisfacer las expectativas y necesidades no solo de los clientes internos, que son los diferentes procesos, sino también de los clientes externos. Concepto que en el caso de la universidad es mucho más abarcador que en un sistema de gestión de la calidad de una empresa o cualquier otra entidad.

Es esencial tener en cuenta lo expresado por Llinàs-Audet, Giroto y Sole (2011), al señalar que los cambios en la universidad en todos sus componentes, tanto sociales, tecnológicos, económicos y de competitividad nacional e internacional son inminentes, y estos se reflejan en aspectos de la organización y gestión de las universidades. Es por ello que, frente a los cambios indómitos, sugieren el apoyo de un plan de desarrollo estratégico hacia la calidad, por lo que muchas universidades emprenden el proceso a la consecución de un plan estratégico.

El logro de la calidad en los procesos universitarios debe estar sustentado en una estrategia que responda a una demanda estatal y social. En los contextos de los países menos desarrollados, las universidades tienen, por tanto, una mayor exigencia, pues compiten con las de otros estados que cuentan con más recursos materiales y financieros para lograr los objetivos de calidad.

Se está de acuerdo con Rojas (2016), quien señala que la Educación Superior cubana muestra en sus instituciones toda una organización que pretende, desde la base, contribuir a gestionar eficientemente sus procesos y que estos tiendan a la mejora de la calidad del profesional que se forma. Dicha temática está presente actualmente en los sistemas que a nivel internacional la representan, es por ello que Cuba también trabaja en su perfeccionamiento.

En nuestra nación, la educación superior tiene una particularidad, y es que el proceso de universalización emprendido en la primera década del presente siglo, posibilitó la apertura de centros universitarios en los municipios, subordinados a las universidades

provinciales. A estos centros se les llamó en un primer momento Sedes Universitarias Municipales y luego, atendiendo a su estructura y complejidad, Centros Universitarios Municipales (CUM) o Filiales Universitarias Municipales (FUM), pero todos tienen la responsabilidad de aplicar la política del Ministerio de Educación Superior en la base, el territorio al cual pertenecen. Esta articulación institucional desde lo nacional hasta lo local favorece el cumplimiento de la misión de la universidad cubana.

La NC: ISO 9001 es la norma de mayor reconocimiento internacional en la gestión de la calidad y prevé en su apartado 0.2, el enfoque a procesos como uno de los principios de la gestión de la calidad y luego, en el apartado 0.3.1, plantea que “el enfoque a procesos implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo con la política de la calidad y la dirección estratégica de la organización” (p. 5).

O sea, que es vital para una organización que quiera desarrollar una adecuada gestión por procesos, definirlos bien, pues una inadecuada definición de los procesos puede crear confusión, en lugar de contribuir a elevar la calidad de sus resultados, ya sean productos o de servicios.

Es relevante el planteamiento de Guillén y otros (2018), sobre el desarrollo de la educación superior como un espacio importante para la transformación de la realidad actual y de la problemática social a la que se enfrentan muchos países de la región. Los procesos que en las universidades se desarrollan deben estar vinculados con las problemáticas sociales, la generación de nuevos conocimientos, la investigación científica y la formación de valores, lo cual es garantía de calidad para la sociedad.

Esta idea es esencial, en el centro de ella está la concepción de la universidad como ente vital para el desarrollo, al que deben aportar todos los procesos que se identifiquen. Pero los diferentes procesos, aunque se interrelacionan y contribuyen al mismo objeto social, no son de idéntico perfil. Hay procesos estratégicos, procesos clave o de realización (a los que en las universidades se les conoce como sustantivos) y procesos de apoyo.

La universidad, al igual que otras organizaciones, puede considerarse como un sistema de procesos, en el cual los procesos de formación, investigación y extensión universitaria, se clasifican como sustantivos, al constituir su razón de ser, y como resultado de su integración, la universidad cumple con su misión de preservar, desarrollar y promover la cultura acumulada por la sociedad.

Es acertado el análisis de Ortiz, Pérez y Velázquez (2019), para quien la formación de pregrado y posgrado, la investigación y la extensión son los procesos clave de la universidad, alrededor de los cuales giran los demás, pero tanto estos procesos de realización, como los estratégicos y de apoyo, deben tener muy claros sus indicadores y metas, para que las salidas de todos ellos sean pertinentes y contribuyan a perfeccionar la calidad del proceso y de todo el sistema.

En el apartado 0.2 de la NC: ISO 9001:2015 se plantea como primer principio de la gestión de la calidad, el enfoque al cliente. Ahora bien, ¿quiénes son los clientes de las universidades?

Se trata de un término que no ha sido utilizado tradicionalmente en las universidades para referirse a las personas que reciben sus servicios, para quienes se utiliza las palabras estudiantes o alumnos, ya lo sean del pregrado o del postgrado. El reclamo de que las universidades, como centros científicos, contribuyan a dar respuesta a las necesidades de su entorno, ha ido expandiendo el espectro de su accionar, y las vincula a los diferentes sectores productivos y de los servicios.

Las universidades cubanas están llamadas a jugar un papel decisivo en el desarrollo local, más aún con la moderna concepción de universidad-empresa, que incentiva la gestión de los servicios. Por tanto, estos últimos, además de dirigirse a los estudiantes del pregrado, deben encausarse también, a través de todos los demás procesos, al entorno al que pertenecen los centros universitarios, con el fin de convertir a la mayor parte posible de la población del territorio en clientes de la universidad.

Núñez (2019) se refiere a la viabilidad de favorecer el encuentro entre la universidad cubana, con sus capacidades cognitivas, científicas y tecnológicas y la sociedad, mediante la articulación de las universidades con los contextos territoriales más inmediatos en que ellas se desenvuelven, para tributar al desarrollo local.

La mayor relación de la universidad con el contexto local se logra mediante el accionar de los Centros y Filiales Universitarias Municipales (CUM y FUM), pues es en los municipios donde se debe concretar el desarrollo local. Aunque la concepción del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) parte de la Universidad Provincial o Sede Central, cada CUM o FUM debe aportar al cumplimiento de los diferentes indicadores de los procesos.

Se considera importante resaltar lo expresado por Rojas y García (2018), con respecto a que la transformación que las universidades cubanas experimentan a partir del perfeccionamiento de la gestión de la calidad de sus procesos, es un tema que no solo atañe a las sedes centrales en el país, sino también a los municipios en los cuales se desarrollan procesos formativos universitarios que inciden en este proceso.

Para ello es esencial, internamente, una adecuada delimitación de los indicadores del SGC que atañen a la FUM o CUM y, en el plano externo, el establecimiento de relaciones de trabajo en la base, mediante el diseño, firma y cumplimiento de convenios de trabajo con las entidades del territorio. Esta es la vía fundamental para satisfacer las demandas territoriales, dar cumplimiento a los indicadores del SGC y contribuir al desarrollo local.

Lo antes expuesto implica un análisis minucioso de lo que se debe plasmar en los convenios, pues las acciones que se negocien en ellos como responsabilidades de la universidad devienen metas de los diferentes indicadores de calidad de los procesos. Se trata de lograr un encadenamiento en el que el funcionamiento interno de la filial esté en función de su impacto social en el municipio.

Conclusiones

En el presente trabajo se concluye que la gestión de la calidad en las universidades responde a la incidencia cada vez más alta que tienen estos centros en el desarrollo de sus contextos territoriales. Dicha incidencia se centra, sobre todo en los procesos clave o sustantivos: Pregrado, Postgrado, Ciencia, tecnología e innovación y Extensión Universitaria, pero involucra como un todo a los demás procesos estratégicos y de apoyo.

El análisis y valoración del cumplimiento de los indicadores y metas de los diferentes procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad de Ciego de Ávila en la FUM Baraguá, durante los años 2022 y 2023, evidenció sus logros e insuficiencias. Los objetivos de calidad propuestos están basados en las insuficiencias de los diferentes procesos e intencionados a perfeccionar la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y la gestión de la FUM en el desarrollo local.

Referencias bibliográficas

- Flores, G., Flores, D. y Romero, A. (2019). Propuesta de instrumento para evaluar la calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios en el proceso de inscripción de una institución de educación superior. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 6(2), 1-16. <https://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com>
- Guerra, R. M. (2006). La calidad como eje de la gestión universitaria. *Normalización*, (1), 5-13. <https://ems.sld.cu/index.php/ems/article/view/2268/1083>
- Guillén, X., Almuiñas, J., Galarza, J., Alarcón, L., Loor, K. y Gallegos, M. (2018). Autoevaluación institucional con fines de acreditación en las Instituciones de Educación Superior de América Latina. *Educación Médica Superior*, 32(1), 1-15. <https://ems.sld.cu/index.php/ems/article/view/1393>
- Llinàs-Audet, X., Giroto, M. y Sole, F. (2011). La dirección estratégica universitaria y la eficacia de las herramientas de gestión: El caso de las universidades españolas. *Revista de Educación*, 355(mayo-agosto), 33-54. <http://hdl.handle.net/2117/13093>
- Norma Cubana ISO 9001. (2015). *Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos*. La Habana, Cuba. Soporte digital.
- Núñez, J. J. (2019). *Universidad, conocimiento y desarrollo: nuevas encrucijadas. Una lectura desde ciencia, tecnología y sociedad*. Editorial Universidad de La Habana.
- Orozco, E. E., Jaya, A. I., Ramos, F. J. y Guerra, R. M. (2020). Retos a la gestión de la calidad en las instituciones de educación superior en Ecuador. *Educación Médica Superior*, 34(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412020000200019&lng=es&tlng=es

- Ortiz, A., Pérez, M. y Velázquez, R. (2019). Gestión universitaria con enfoque de procesos. *Revista de Investigación Latinoamericana en Competitividad Organizacional RILCO*, (3). <https://www.eumed.net/rev/rilco/03/gestion-universitaria.html>
- Rivero, A. K., Castillo, G. B. y Galarza, L. J. (2015). Indicadores para el control estratégico en la Universidad de Cienfuegos. *Universidad y Sociedad*, 7(3), 56-62. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202015000300009
- Rojas, M. A. (2016). *Modelo del proceso de formación de formadores para el desarrollo local. Estrategia para su implementación en el municipio Consolación del Sur* [Tesis doctoral inédita. CECES, Universidad de Pinar del Río]. Cuba.
- Rojas, M. A. y García, G. M. (2018). Gestión de la calidad de los procesos universitarios: Una mirada desde el proceso de formación de formadores para el desarrollo local. *Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 6(2), 21-37. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322018000200002&lng=es&tlng=es

Conflicto de intereses: Los autores declaran no tener conflictos de intereses.

Contribución de los autores: Los autores participaron en la búsqueda y análisis de la información para el artículo, así como en su diseño y redacción.