



Vicerrectoría Académica  
Instituto de Gestión de la Calidad Académica

Co-creando Excelencia 



<http://investiga.uned.ac.cr/revistas/index.php/revistacalidad>  
Correo electrónico: [revistacalidad@uned.ac.cr](mailto:revistacalidad@uned.ac.cr)

---

## La calidad del proceso docente, un sistema para su gestión en la carrera de Licenciatura en Economía en la Universidad de Pinar del Río, Cuba

### The quality of the teaching process, a system for its management in the bachelor's Degree in Economics at the University of Pinar del Río, Cuba

Lisbet Martínez-Gil<sup>1</sup>

[gil.martinez@utelvt.edu.ec](mailto:gil.martinez@utelvt.edu.ec)

Universidad Técnica "Luis Vargas Torres", Ecuador

Tatiana Hernández-Moreno<sup>2</sup>

[tatiana@upr.edu.cu](mailto:tatiana@upr.edu.cu)

Universidad de Pinar del Río, Cuba.

[DOI: http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i1.2051](http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i1.2051)

Volumen 10, Número 1

30 de mayo del 2019

pp. 202 - 221

Recibido: 27 de febrero del 2019

Aprobado: 17 de mayo del 2019

---

<sup>1</sup> Lisbet Martínez Gil, cubano, Doctor en Ciencias de la Educación, Universidad Técnica "Luis Vargas Torres" de Ecuador. Correo electrónico: [gil.martinez@utelvt.edu.ec](mailto:gil.martinez@utelvt.edu.ec)

<sup>2</sup> Tatiana Hernández Moreno, cubana, Máster en Ciencias de la Educación, Universidad de Pinar del Río, Cuba, Correo electrónico: [tatiana@upr.edu.cu](mailto:tatiana@upr.edu.cu)

---

La calidad del proceso docente, un sistema para su gestión en la carrera de Licenciatura en Economía en la Universidad de Pinar del Río, Cuba

Lisbet Martínez-Gil

Tatiana Hernández-Moreno

[DOI: http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i1.2051](http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i1.2051)



Artículo protegido por licencia Creative Commons

## Resumen

La búsqueda del mejoramiento continuo de la calidad de los procesos universitarios, constituye una prioridad de la gestión de las instituciones de educación superior. Exigida de una mayor relevancia en los procesos de desarrollo de las sociedades, la educación superior requiere que sus procesos sustantivos logren resultados que puedan aportar pertinentemente a la solución de los problemas de diversa naturaleza presentes en sus contextos. En este esfuerzo, se concibe la propuesta de un sistema de gestión de la calidad del proceso docente de la carrera de Licenciatura en Economía de la Universidad de Pinar del Río, Cuba; que tribute al fortalecimiento de la formación de profesionales de esta rama en esta provincia del occidente del país.

**Palabras clave:** sistema; gestión; calidad; proceso docente.

## Abstract

The search of the continuous improvement of the quality of the university processes, constitutes a priority of the management of the institutions of superior education. Requiring greater relevance in the processes of development of societies, higher education requires that its substantive processes achieve results that can contribute pertinently to the solution of the problems of diverse nature present in their contexts. In this effort, the proposal of a quality management system for the teaching process is conceived, of the Bachelor's Degree in Economics from the University of Pinar del Río, Cuba; that tribute to the strengthening of the training of professionals of this branch in this province of the west of the country.

**Keywords:** system; management; quality; teaching process.

## Introducción

La implementación y desarrollo de sistemas de gestión de la calidad en cada Institución de Educación Superior (IES), es una de las orientaciones de trabajo del Ministerio de Educación Superior (MES), órgano rector de este nivel educativo en Cuba.

Al interior de la gestión de la carrera de Licenciatura en Economía, en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Pinar del Río (UPR); existen potencialidades para lograr el perfeccionamiento de sus procesos. Específicamente, en la gestión del proceso docente de esta especialidad se identifican posibilidades de mejora que

---

**La calidad del proceso docente, un sistema para su gestión en la carrera de Licenciatura en Economía en la Universidad de Pinar del Río, Cuba**

*Lisbet Martínez-Gil, Tatiana Hernández-Moreno*

*DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i1.2051>*



Artículo protegido por licencia Creative Commons

permitirán un mejor aprovechamiento de los recursos que influyen en los resultados formativos de esta especialidad y en su contribución al desarrollo económico y social.

La investigación exploratoria inicial, mediante entrevistas a directivos y docentes de esta carrera y la revisión de documentos; permitió establecer la necesidad de dotar a la gestión de la calidad de este proceso de un ordenamiento que tributara a lograr mejores resultados docentes. Este es el punto de partida de la investigación realizada para fundamentar un sistema de gestión de la calidad del proceso docente de la carrera de Licenciatura en Economía de la Universidad de Pinar del Río.

La ejecución del proceso investigativo, incluyó la realización de tareas como el estudio teórico y tendencial de la gestión de la calidad del proceso docente de las carreras de Economía a nivel nacional e internacional; un diagnóstico de este proceso en la carrera de Licenciatura en Economía en la Universidad de Pinar del Río; la determinación de las bases teóricas y la fundamentación del sistema de gestión de la calidad del proceso docente a implementarse en la carrera en cuestión.

En la investigación se utilizaron métodos como el histórico-lógico, para analizar las distintas etapas de la gestión de la calidad del proceso docente, de lo general a lo contextual. El método de modelación, que permitió realizar abstracciones para fundamentar el sistema de gestión de la calidad del proceso docente de la carrera de Economía en la UPR y el método sistémico para determinar los componentes del sistema de gestión y las relaciones entre ellos, la jerarquía de cada componente, su dinámica y funcionamiento.

La entrevista, la encuesta y el análisis documental se emplearon como métodos empíricos para el diagnóstico del estado actual de la gestión de la calidad en el proceso docente de la carrera.

---

**La calidad del proceso docente, un sistema para su gestión en la carrera de Licenciatura en Economía en la Universidad de Pinar del Río, Cuba**

*Lisbet Martínez-Gil, Tatiana Hernández-Moreno*

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i1.2051>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

## **La gestión de la calidad del proceso docente en la Educación Superior Cubana.**

La calidad de la educación en todos sus niveles es un requerimiento imprescindible para que esta función social contribuya a la solución de los desafiantes problemas de la humanidad. De manera que se incluye como uno de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), propuestos por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). Esta agencia (PNUD/ONU, 2015), propone en su objetivo cuatro la necesidad de que se garantice una educación de tipo inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.

La calidad del proceso docente es una de las prioridades que tiene el sistema de educación superior cubano en la actualidad. Internacionalmente, la calidad ha sido y es tema de los foros regionales y mundiales sobre este nivel educativo. El Documento de Política para el Cambio y Desarrollo de la Educación Superior, publicado por la UNESCO en 1998, que señala:

La Enseñanza Superior debe tener más capacidad de respuesta a los problemas generales con que se enfrenta la humanidad y las necesidades de la vida económica y cultural y ser más pertinente en el contexto de los problemas específicos de una región, un país o una comunidad. (UNESCO, 1998)

La recientemente celebrada Conferencia Regional de Educación Superior en América Latina y el Caribe (CRES 2018), en Córdoba, Argentina, nos deja varias reflexiones y propuestas concretas sobre la calidad en este nivel educativo. Exhorta a los sistemas de educación superior a que(CRESALC/UNESCO, 2018):

Se deben diseñar políticas y mecanismos que no se limiten a evaluar sino también a promover la calidad y apoyar a las instituciones para que sean ellas las que, en

---

**La calidad del proceso docente, un sistema para su gestión en la carrera de Licenciatura en Economía en la Universidad de Pinar del Río, Cuba**

*Lisbet Martínez-Gil, Tatiana Hernández-Moreno*

*DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i1.2051>*



Artículo protegido por licencia Creative Commons

ejercicio de una autonomía responsable, asuman el compromiso de avanzar de manera sostenida en su capacidad de respuesta a las necesidades de los estudiantes y del entorno social en que se desempeñan. (p.11)

El proceso docente se concibe como

La integración, la sistematización de todos los aspectos en una unidad teórica totalizadora, se desarrolla en un movimiento propio en que se manifiestan todos los componentes, sus relaciones o leyes, sus cualidades y resultados. Este tiene su esencia con las leyes estudiadas e implica que en la didáctica ley y contradicción son una misma cosa y son la causa y la fuente del desarrollo del proceso docente, siendo la contradicción fundamental, la relación que se establece entre el objetivo y el método (Editorial Santillana, 1983, p. 522)

Es considerado el proceso docente, de igual forma como:

Aquel que como resultado de las relaciones sociales que se dan entre los sujetos que en él participan está dirigido de un modo sistémico y eficiente, a la formación de nuevas generaciones, tanto en el plano educativo como instructivo (objetivo), con vistas a la solución del problema social: encargo social, mediante la apropiación de la cultura que ha acopiado la humanidad en su desarrollo (contenido); a través de la participación activa y consciente de los estudiantes (método); planificada en el tiempo y observando ciertas estructuras organizativas estudiantiles (forma); y con ayuda de ciertos objetos (medio); y cuyo movimiento está determinado por las relaciones causales entre esos componentes y de ellos con la sociedad (leyes) que constituyen su esencia. (Díaz Domínguez, 1998, p.52)

---

**La calidad del proceso docente, un sistema para su gestión en la carrera de Licenciatura en Economía en la Universidad de Pinar del Río, Cuba**

*Lisbet Martínez-Gil, Tatiana Hernández-Moreno*

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i1.2051>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

La función de la universidad radica entonces en mantener y desarrollar la cultura de la sociedad a través de la formación de personas que se apropien de ella, la apliquen y la enriquezcan mediante la creación.

Atendiendo a esto, la gestión de la calidad del proceso docente en la Educación Superior que se realiza para la formación permanente de los profesionales, de los directivos de la sociedad y para el desarrollo de procesos de investigación y creativos en general, influye decisivamente en el progreso de la sociedad. Este proceso se convierte entonces en una vía eficiente y sistemática de la sociedad contemporánea para la conservación y desarrollo de su cultura, así como para lograr que las universidades contemporáneas sean de excelencia. El trabajo metodológico y la actividad científica de los docentes y su capacitación, componen también la gestión de la calidad universitaria.

La gestión de la calidad del proceso docente en la educación superior, constituye una teoría dentro de la práctica científica, que en el aspecto de los recursos humanos extrema sus posibilidades, asentándose en el comportamiento organizacional de la institución que sirve para evidenciar el certero servicio de la estructura que utiliza el plan de desarrollo universitario.

Con este enfoque se podrá valorar la contradicción dialéctica que se da en los centros de universitarios, en general, asociada con la preparación pedagógica y didáctica de los docentes para conducir con éxito la gestión del proceso docente con los estudiantes que se forman en disímiles carreras. Mediante el trabajo metodológico con los docentes, su capacitación desde el desempeño profesional pedagógico, la gestión de la calidad del proceso docente, fortalece y desarrolla la universidad de hoy, trazando las pautas del futuro y cumpliendo con su misión, lo cual ha sido probado en las universidades cubanas, como experiencia exitosa.

---

**La calidad del proceso docente, un sistema para su gestión en la carrera de Licenciatura en Economía en la Universidad de Pinar del Río, Cuba**

*Lisbet Martínez-Gil, Tatiana Hernández-Moreno*

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i1.2051>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

Por todo ello, la gestión de la calidad del proceso docente que se realiza en las universidades se convierte en una vía de impulso al desarrollo social. La educación superior tiene nuevas dimensiones, haciéndose en este caso significativo el papel de su proceso pedagógico, que se modifica, cambia y se transforma para dar respuesta a los cambios del mundo de hoy, pero con miras al sostenimiento de la universidad y su papel en el futuro.

Los componentes personales que en el proceso educativo universitario intervienen: profesores y estudiantes, también deben asumir una actitud de cambio para poder interactuar y dar respuesta a los problemas presentes en el proceso formativo de este nivel de enseñanza y cumplir con eficiencia los retos que se presentan a estas instituciones.

Para lograr una correcta gestión de la calidad del proceso docente hay que tener en cuenta los parámetros indicados por la UNESCO, que son asumidos como fundamentos del marco teórico desde su etapa facta – perceptible inicial, dentro de los que están:

- La tendencia de incorporar los proyectos I+D (Innovación más Desarrollo) como políticas de la gestión universitaria.
- La formación humana de los sujetos que acceden a las universidades provistas de la identificación de aquellos valores morales y ciudadanos que lo hacen ser un profesional universitario.
- Las relaciones del currículo con el desarrollo de las ciencias, las tecnologías y la sociedad.
- La integración activa y consciente de los centros de la producción y los servicios con las universidades.

No obstante, el proceso docente que se efectúa en las universidades debe lograr resolver un conjunto de problemas que esta visión de la universidad no puede soslayar, porque existen con carácter universal como lo demuestran los documentos, escritos y materiales que se refieren a esta problemática.

---

**La calidad del proceso docente, un sistema para su gestión en la carrera de Licenciatura en Economía en la Universidad de Pinar del Río, Cuba**

*Lisbet Martínez-Gil, Tatiana Hernández-Moreno*

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i1.2051>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

La concepción de la gestión del proceso docente en las instituciones educativas en su carácter de proceso de trabajo institucional debe ser vista con una visión de sistema, donde los cambios que se producen en los componentes de este proceso en estas organizaciones, producen interacciones, tanto en su contexto interno como en el contexto externo.

### **Sistema de gestión de la calidad del proceso docente de la carrera de Lic. en Economía: del diagnóstico a su concepción.**

La calidad está en el centro de las políticas y estrategias sobre educación superior a nivel mundial. A lo largo de la historia muchos autores han brindado sus criterios acerca del concepto de calidad, entre los más referenciados se pueden citar los siguientes:

- ✓ (Ishikawa, 1990): "Filosofía, cultura, estrategia o estilo de gerencia de una empresa, según la cual todas las personas en la misma estudian, practican, participan y fomentan la mejora continua de la calidad".
- ✓ (De la Nuez, 2005). "Un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo, adecuado a las necesidades del mercado".
- ✓ (De la Nuez, 2010). "La composición total de las características del producto y el servicio en las áreas de mercadeo, ingeniería, manufactura y mantenimiento, a través de las cuales el producto y el servicio en el uso cumplirán las expectativas de los clientes."
- ✓ International Standard Organization (ISO, 2008): "Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple los requisitos".

La ISO, a través de su norma NC-ISO 9000:2015 (ISO, 2008), define el término gestión de la calidad como "las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad". Esta misma norma define un sistema de gestión de la calidad como el "sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad".

---

**La calidad del proceso docente, un sistema para su gestión en la carrera de Licenciatura en Economía en la Universidad de Pinar del Río, Cuba**

*Lisbet Martínez-Gil, Tatiana Hernández-Moreno*  
DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i1.2051>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

En la actualidad, las IES intentan el mejoramiento continuo de sus procesos mediante la implementación de sistemas de gestión de la calidad (SGC), el cual permite dirigir los recursos y esfuerzos de la institución en esta materia, y definir sus metas con bases sólidas para lograr la mejora de sus procesos sustantivos de docencia, investigación y extensión.

Son diversos los componentes de la calidad: los procesos de la institución, los equipos de trabajo, el liderazgo, la evaluación y la acreditación. Por lo que la gestión de esta es imprescindible para lograr resultados positivos continuamente. Para Gómez Castanedo (2014)

Estos elementos de la calidad para alcanzarse tienen que contar con una gestión o dirección pertinente; planificar la calidad implica actividades de dirección, corresponsabilidad, participación y liderazgo, que intentan clarificar, reafirmar y comunicar la misión de la universidad; así como desarrollar estrategias y políticas para lograr el mejoramiento de la calidad de los equipos de trabajo. (p. 72)

Para Pérez García, Carbonell Duménigo, y Madanys (2014), los principales elementos a considerar para la implantación de un SGC de la calidad en las IES, son:

- Diagnóstico de calidad: Para determinar el estado de calidad de los procesos y sus actividades, sus deficiencias y posibles mejoras
- Proyección Estratégica: Que permite conocer cómo son definidas la misión, visión, estrategias, políticas, planes, metas y los procesos relevantes en la IES
- Gestión de recursos financieros y materiales: Sobre la gestión presupuestal de la institución
- Evaluación y Acreditación

El diagnóstico de la gestión de la calidad del proceso docente de la carrera de Lic. en Economía de la UPR abarcó fuentes de información de carácter interno, donde se llevó a cabo la

---

**La calidad del proceso docente, un sistema para su gestión en la carrera de Licenciatura en Economía en la Universidad de Pinar del Río, Cuba**

*Lisbet Martínez-Gil, Tatiana Hernández-Moreno*

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i1.2051>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

aplicación de una encuesta a los profesores a tiempo completo del departamento de la carrera de Economía, los profesores adjuntos, así como al resto de los profesores que desde otras áreas de la facultad le brindan servicios a la carrera de Economía. Además, se entrevistaron a los principales directivos a nivel de universidad, facultad y carrera, los cuales tienen una implicación directa en la gestión de la calidad del proceso docente. Se trabajó con una población de 45 personas, de las cuales se entrevistaron 18 dirigentes relacionados con la gestión del proceso docente y se encuestaron 27 profesores vinculados a la carrera de Economía.

En el análisis documental realizado, se estudian las diferentes estrategias de la UPR a nivel institucional, de facultad y departamento, se revisan evidencias de acreditaciones de carrera y evaluaciones institucionales, las cuales muestran un conjunto de fortalezas y debilidades en el orden de la evaluación y gestión de la calidad que sirven para reforzar el diagnóstico del estado actual de la gestión de esta en el proceso docente de la carrera de Economía.

Las principales regularidades, obtenidas como resultado del diagnóstico realizado a la gestión de la calidad del proceso docente de la carrera de Licenciatura en Economía fueron:

- ✓ Insuficiente visibilidad en la planificación a nivel estratégico y operativo de la carrera, de acciones encaminadas a la gestión de la calidad del proceso docente.
- ✓ Carencia de acciones integradas por parte de la dirección de la carrera, que complejizan la gestión de la calidad del proceso docente.
- ✓ Insuficiente información de los recursos humanos sobre la gestión de calidad del proceso docente a nivel de carrera.
- ✓ Falta de sistematización de la gestión de la calidad del proceso docente.
- ✓ Insuficiente gestión de calidad del proceso docente a partir del trabajo metodológico de la carrera.

---

**La calidad del proceso docente, un sistema para su gestión en la carrera de Licenciatura en Economía en la Universidad de Pinar del Río, Cuba**

*Lisbet Martínez-Gil, Tatiana Hernández-Moreno*  
DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i1.2051>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

- 
- ✓ Inexistencia de un modelo definido para la gestión de la calidad del proceso docente de la carrera de Economía.

Teniendo en cuenta estas regularidades se propone un sistema abierto, complejo, autorregulado y artificial. Se asume como sistema, a un conjunto de componentes interrelacionados entre sí para el logro de determinados objetivos o funciones. Se tienen en cuenta sus parámetros y características generales:

- Parámetros:
  - Entradas
  - Proceso transformador
  - Salidas
  - Retroalimentación
  - Ambiente
- Características generales:
  - Componentes del sistema
  - Estructura del sistema
  - Relaciones funcionales
  - Jerarquía.

Con su implementación se pretende alcanzar resultados como:

- ✓ Mejor orientación por parte de la carrera hacia los actores de la sociedad: clara definición de sus necesidades y demandas y cómo responder con calidad a su satisfacción.
- ✓ Clara definición de los procesos y subprocesos: se conocen todos los procesos y se hacen más eficientes y eficaces.
- ✓ Clara definición de los estándares de calidad: permite saber dónde concentrar los esfuerzos y los recursos para lograr la mejora continua.

---

**La calidad del proceso docente, un sistema para su gestión en la carrera de Licenciatura en Economía en la Universidad de Pinar del Río, Cuba**

*Lisbet Martínez-Gil, Tatiana Hernández-Moreno*  
DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i1.2051>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

- ✓ Mejora continua del trabajo de la carrera: el perfeccionamiento constante de todo lo que se hace, direccionado por la calidad.
- ✓ Reconocimiento a nivel Nacional e Internacional, por la calidad de sus egresados.

Partiendo de lo planteado en la teoría de sistemas, las normativas a seguir en la NC ISO 9001:2008 y las bases del sistema de gestión de la calidad a nivel de la UPR; se analizan las particularidades de la carrera de Economía, para el diseño del sistema de gestión de la calidad del proceso docente; sus principios, cuyo cumplimiento garantiza la realización de las etapas a ejecutarse para el correcto funcionamiento del sistema y lograr la mejora continua del proceso docente.

Los principios definidos en el sistema de gestión de la calidad del proceso docente de la carrera de Economía de la UPR, son:

1. Capacitación: para lograr la actualización sobre temas relacionados con la gestión de la calidad y de las Normas de la Familia ISO 9000. Resulta imprescindible que directivos y trabajadores dispongan de un conocimiento actualizado sobre gestión de la calidad y Normas de la Familia ISO 9000.
2. Reconocimiento: necesidad de gestionar la calidad del proceso docente de la carrera de Economía, como una función de la dirección. La gestión de la calidad del proceso docente se puede desarrollar plenamente si los directivos y docentes reconocen que su importancia.
3. Implicación y compromiso: De la dirección, que fomente el trabajo por la mejora continua del proceso docente, que potencie además una comunicación efectiva entre todos los implicados en este proceso.
4. Orientación estratégica: La gestión de la calidad del proceso docente debe estar integrada a la gestión estratégica del departamento de Economía como estructura académica de la Facultad. Se debe enfatizar en:

---

**La calidad del proceso docente, un sistema para su gestión en la carrera de Licenciatura en Economía en la Universidad de Pinar del Río, Cuba**

*Lisbet Martínez-Gil, Tatiana Hernández-Moreno*  
DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i1.2051>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

- ✓ Motivación y Liderazgo: ejercer un liderazgo coherente que favorezca la gestión de la calidad del proceso docente de la carrera, lo que involucra a los diferentes niveles de dirección.
- ✓ Dinamismo: fomentar la cultura de la calidad, lo que supone el cambio constante en busca de la mejora continua de todo lo que se hace en el proceso docente.
- ✓ Integración: la gestión de la calidad del proceso docente, se debe concebir desde la integración con los demás procesos sustantivos de la carrera.

Las entradas del sistema deberán convertirse en salidas mediante la realización de un proceso estructurado en cuatro etapas, conformadas por diversos procedimientos.

Algunas de las entradas al sistema son:

- ✓ Demandas de la sociedad.
- ✓ Modelo de Formación del Profesional de la carrera de Economía.
- ✓ Necesidades de la carrera para la gestión del proceso docente.
- ✓ Tendencias económicas-sociales-tecnológicas a nivel institucional, territorial y nacional.
- ✓ Principios y políticas de calidad Institucional.

Las principales salidas previstas a obtener con el sistema propuesto son:

- ✓ Optimización de la gestión de la calidad del proceso docente de la carrera.
- ✓ Mayor calidad del egresado universitario.
- ✓ Mayor impacto en el desarrollo social.
- ✓ Mayor orientación vocacional hacia la carrera de Economía.
- ✓ Mayor preparación y compromiso del claustro de la carrera, hacia la gestión de la calidad del proceso docente.

---

**La calidad del proceso docente, un sistema para su gestión en la carrera de Licenciatura en Economía en la Universidad de Pinar del Río, Cuba**

*Lisbet Martínez-Gil, Tatiana Hernández-Moreno*  
DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i1.2051>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

Siguiendo los principios y premisas sobre la gestión de la calidad en la UPR, se propone la creación de un Comité Gestor de Calidad (CGC) a nivel de carrera, constituido de la siguiente manera:

- ✓ Un Jefe Administrativo o máximo representante. (Se recomienda sea desempeñada esta función por el jefe de la carrera de Economía)
- ✓ Un Coordinador para la organización del trabajo.
- ✓ Un Responsable de la elaboración y controles requeridos de la documentación del sistema de gestión de la calidad del proceso docente.
- ✓ Un Responsable de la aplicación de los instrumentos de medición de la calidad, del proceso docente.

Este colectivo de profesores formados y liderados por la máxima dirección de la carrera, estarán en facultad de tomar decisiones relacionadas con la gestión de la calidad del proceso docente con el objetivo de lograr la mejora continua del proceso, estarán monitoreados y asesorados a su vez, por la dirección de la facultad y por el Grupo Gestor de la Calidad de la Universidad de Pinar del Río, como máximos exponentes y representantes en cuanto a este tema, que reciben además las principales directrices, información y asesoramiento del MES, en cuanto a los principios y procedimientos de la gestión de la calidad de los procesos universitarios.

Dentro de las principales funciones del Comité Gestor de Calidad de la carrera de Economía se encuentran las siguientes:

1. Participar en el diagnóstico de la gestión de la calidad del proceso docente de la carrera de Economía, con el objetivo de determinar y profundizar en los principales problemas que afectan la calidad del mismo.
2. Identificar cambios perceptibles del entorno empresarial e institucional que inciden sobre la gestión de la calidad del proceso docente de la carrera de Economía.

---

**La calidad del proceso docente, un sistema para su gestión en la carrera de Licenciatura en Economía en la Universidad de Pinar del Río, Cuba**

*Lisbet Martínez-Gil, Tatiana Hernández-Moreno*  
DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i1.2051>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

3. Diseñar un plan de formación, a partir de las necesidades de capacitación existente sobre temas relacionados con la calidad y su gestión, al claustro de profesores que forma parte de la carrera de Economía.
4. Participar en la elaboración de la documentación del sistema de gestión de la calidad del proceso docente de la carrera de Economía.
5. Controlar la aplicación de los instrumentos de medición de la calidad.
6. Reconocer el trabajo por la gestión de la calidad y aplicar métodos de participación y reconocimiento a los profesores de la carrera.
7. Gestionar dentro de lo posible los recursos para que el trabajo por la gestión de la calidad del proceso docente y sus resultados sean posibles.
8. Asumir el liderazgo como valor instrumental y las responsabilidades del grupo para asumir el cambio.

#### *Etapas del sistema de gestión de la calidad del proceso docente de la carrera de Economía*

A continuación se exponen las cuatro etapas a realizarse al interior del sistema propuesto, y los pasos para su ejecución.

- Etapa I. Familiarización

En esta fase, la dirección de la carrera debe integrar a docentes, estudiantes, personal administrativo en el compromiso hacia el nuevo sistema que se implementa. Se conforma el CGC. Se deberá capacitar a directivos, docentes y no docentes; con una frecuencia anual, con el objetivo de mantener y revisar el estado de la gestión calidad en el proceso docente. Se propone la aplicación de encuestas trimestrales a todos los actores involucrados, con el fin de determinar el estado de cumplimiento de los objetivos programados.

Los pasos a seguir en esta etapa son:

- Paso 1: compromiso e interacción de la alta dirección.
- Paso 2: creación del Comité Gestor de Calidad a nivel de carrera

---

**La calidad del proceso docente, un sistema para su gestión en la carrera de Licenciatura en Economía en la Universidad de Pinar del Río, Cuba**

*Lisbet Martínez-Gil, Tatiana Hernández-Moreno*  
DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i1.2051>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

- Paso 3: asignación de responsabilidades y funciones dentro del sistema.
- Paso 4: capacitación del personal sobre el sistema de gestión de la calidad.
- Paso 5: definición y difusión de la política y objetivos relativos a la gestión de la calidad en el proceso docente de la carrera.
- Paso 6: evaluación de la percepción sobre la gestión de la calidad del proceso de docente de la carrera.

- Etapa II. Instrumentación del enfoque de gestión de la calidad a seguir

Se tendrá en cuenta en esta etapa, el enfoque de procesos y el enfoque orientado al cliente. Definir claramente el proceso de gestión de la calidad, las técnicas a aplicarse y los responsables de funciones y tareas; lo concerniente a la medición del impacto en la sociedad, los resultados por obtener y los posibles reajustes. Se identificarán los subprocesos del propio proceso docente. La política y objetivos establecidos deberán comunicarse a toda la carrera y a la sociedad. Deberá quedar documentada la conformación del CGC ante la dirección de la Facultad y la Universidad. Las políticas y objetivos que se formulen deberán adecuarse a las particularidades y características de la carrera.

➤ Enfoque por procesos

Paso 1: diseño del mapa de procesos

Paso 2: diagrama de flujo del proceso docente

➤ Enfoque al cliente.

Paso1: evaluación del impacto en la sociedad

Paso 2: análisis y sistematización de los resultados

- Etapa III: Diagnóstico de la gestión de la calidad del proceso docente y análisis de los resultados.

En esta etapa, se Identifican dentro del proceso las actividades que agregan y no agregan valor para proceder al análisis de su inclusión y exclusión; se determinan las necesidades de

---

**La calidad del proceso docente, un sistema para su gestión en la carrera de Licenciatura en Economía en la Universidad de Pinar del Río, Cuba**

*Lisbet Martínez-Gil, Tatiana Hernández-Moreno*

DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i1.2051>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

información, los objetivos y el alcance del diagnóstico; las fuentes y los formatos para la recopilación de la información. Análisis de la muestra y procesamiento de la información.

- Se realizan los siguientes pasos:
  - Paso 1: elaborar el diagrama y describir el proceso y sus subprocesos
  - Paso 2: aplicar la metodología del diagnóstico
  - Paso 3: análisis de los resultados
  - Paso 4: proponer acciones de mejora
- 
- Etapa IV: Socialización y mejora.

Etapa para generalizar las acciones de mejora, monitoreo y evaluación sistemática de las tareas planificadas y comunicar los resultados a todos los niveles de la organización. La medición debe recoger las expectativas de los destinatarios y beneficiarios del proceso docente sobre las observaciones de mejora. Esta fase incluye el establecimiento de programas de verificación que ejecutará el CGC, según cronograma planificado y aprobado por la dirección de la carrera. Los mecanismos de control tendrán como mínimo una frecuencia trimestral. Con la presentación del informe se realiza la comunicación definitiva de los resultados tras la aplicación del procedimiento propuesto a todos los actores.

- Paso 1: implementación de las acciones de mejora
- Paso 2: seguimiento y mejora continua
- Paso 3: comunicación de resultados
- Paso 4: retroalimentación

La Figura 1 contribuye a la comprensión del sistema propuesto:

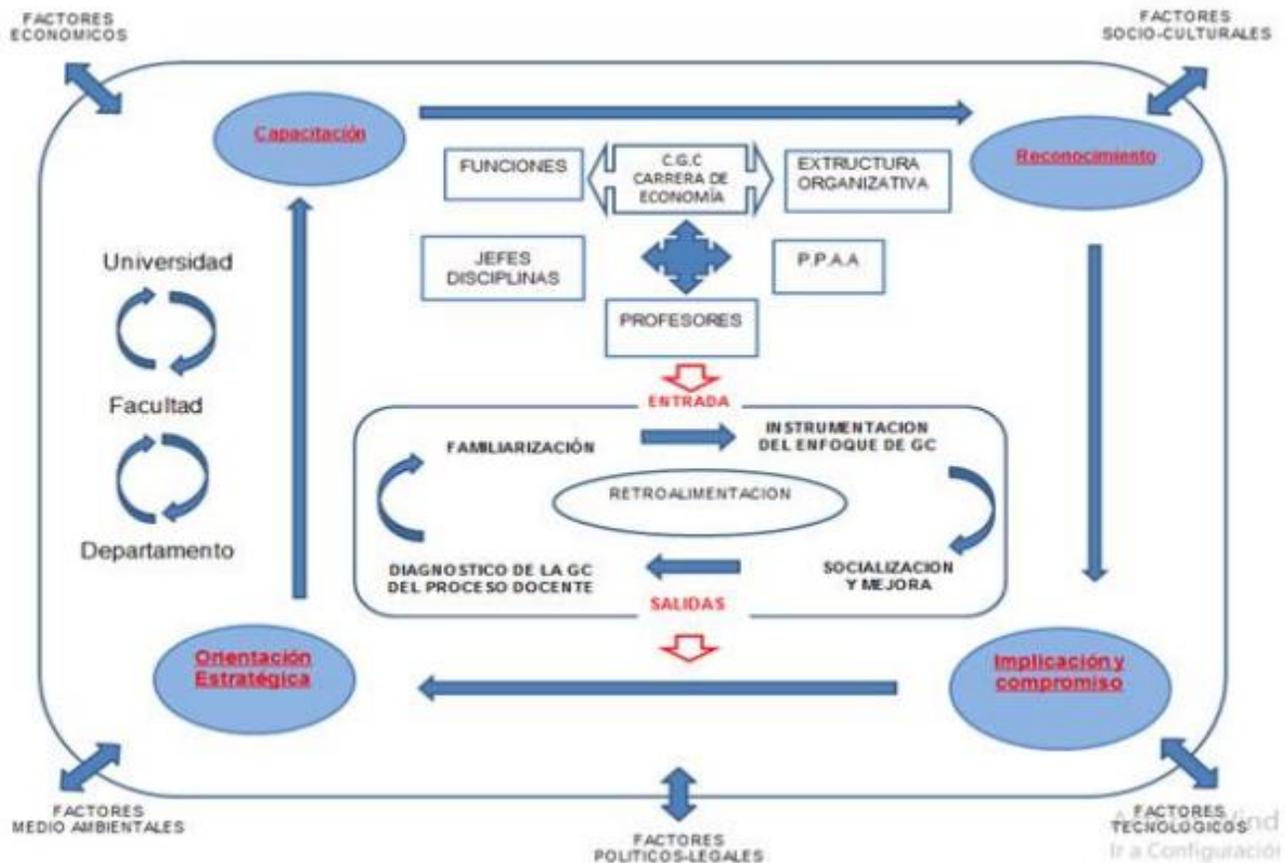
---

**La calidad del proceso docente, un sistema para su gestión en la carrera de Licenciatura en Economía en la Universidad de Pinar del Río, Cuba**

*Lisbet Martínez-Gil, Tatiana Hernández-Moreno*  
DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i1.2051>



Artículo protegido por licencia Creative Commons



**Figura 1:** Sistema de Gestión de la Calidad del proceso docente de la carrera de Licenciatura en Economía de la Universidad de Pinar del Río.

## Conclusiones

La calidad es un imperativo de toda institución de educación superior. Las variables sobre las que se sustenta son diversas y complejas. La educación superior cubana se proyecta,

**La calidad del proceso docente, un sistema para su gestión en la carrera de Licenciatura en Economía en la Universidad de Pinar del Río, Cuba**

*Lisbet Martínez-Gil, Tatiana Hernández-Moreno*  
 DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i1.2051>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

mediante sus políticas y estrategias nacionales, hacia el logro de una mayor calidad de todas sus instituciones adscritas. Las metas del proceso de desarrollo en Cuba necesitan del mejor aporte de la universidad mediante sus graduados, la investigación, la innovación y la extensión universitaria.

Toda propuesta que tribute al aumento de la calidad de los procesos universitarios, es un favorable aporte a la sociedad. A partir de la identificación de algunas reservas existentes en la gestión de la calidad del proceso docente de la carrera de Lic. en Economía en la Universidad de Pinar del Río, se ha logrado proponer un sistema de gestión de la calidad que, desde las políticas institucionales, las normativas sectoriales y bases teóricas, constituya una herramienta eficaz para la dirección académica de esta carrera.

El sistema de gestión de la calidad del proceso docente se propone a partir de un enfoque de sistemas y de gestión por procesos. Se definen los principios, componentes, procesos y relaciones del sistema; que deberán perfeccionarse periódicamente, para tributar continuamente a la calidad de la formación de los profesionales de la carrera de Economía egresados de la institución, y que deben dinamizar transformadoramente, el desarrollo local y nacional.

## Referencias

CRESALC/UNESCO. (2018). *Declaración-CRES 2018*. Córdoba. Recuperado de <http://www.cres2018.org/uploads/Declaracion2018-Esp-CRES.pdf>

---

**La calidad del proceso docente, un sistema para su gestión en la carrera de Licenciatura en Economía en la Universidad de Pinar del Río, Cuba**

*Lisbet Martínez-Gil, Tatiana Hernández-Moreno*  
DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i1.2051>



Artículo protegido por licencia Creative Commons

- De la Nuez, D. (2005). *Modelo de Gestión de la Calidad basado en el Liderazgo como valor instrumental aplicado en empresas de proyectos*. Universidad de Pinar del Río.
- De la Nuez, D. (2010). *Procesos vs. Procedimientos. Material de Estudio. Asignatura Gestión de la Calidad*. Pinar del Río.
- Díaz Domínguez, T. (1998). *Pedagogía y Didáctica de la Educación Superior*. Medellín: ESUMER.
- Editorial Santillana (1983). *Diccionario de las Ciencias de la Educación*. Madrid: Santillana.
- Gómez Castanedo, S. (2014). Calidad y dirección estratégica en las Instituciones de Educación Superior: la implementación, fase olvidada. En D. Arrieta Díaz (Ed.), *Dirección Estratégica y Calidad en la Educación Superior* (Primera, p. 444). Durango: Universidad Juárez del Estado de Durango, México.
- Ishikawa, K. (1990). *¿Qué es el control total de la calidad? La modalidad japonesa*. La Habana: Editorial Ciencias Sociales.
- ISO. (2008). Norma Internacional ISO 9000-2015. May 29, 2019, Recuperado de <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es:term:3.2.5>
- Pérez García, O., Carbonell Duménigo, A., y Madany, R. L. I. (2014). Gestión de la calidad en las Instituciones de Educación Superior en Cuba: elementos para su implantación. En D. Arrieta Díaz (Ed.), *Dirección Estratégica y Calidad en la Educación Superior* (Primera, p. 444). Durango: Universidad Juárez del Estado de Durango, México.
- PNUD/ONU. (2015). Objetivos de Desarrollo Sostenible | PNUD. May 25, 2019, Recuperado de <https://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html>
- UNESCO. (1998). Conferencia Mundial sobre Educación Superior. En *La educación superior en el siglo XXI: Visión y Acción*. París.

---

**La calidad del proceso docente, un sistema para su gestión en la carrera de Licenciatura en Economía en la Universidad de Pinar del Río, Cuba**

*Lisbet Martínez-Gil, Tatiana Hernández-Moreno*  
DOI: <http://dx.doi.org/10.22458/caes.v10i1.2051>



Artículo protegido por licencia Creative Commons