

# INFLUENCIA DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE DE LOS ESTUDIANTES EN LAS FILIARES UNIVERSITARIAS.

Msc. C Magaly Reyes Roldán<sup>1</sup>, Ing. Alfredo Caridad Jimenez Suaréz<sup>2</sup>

1. FUM Pedro Betancourt calle29#1808 Pedro Betancourt  
Matanzas.

2. Empresa Municipal Tabaco Camilo 2 Pedro Betancourt  
Matanzas.

## Resumen

El objetivo fundamental es analizar el comportamiento de las variables en el proceso de enseñanza y aprendizaje a través de los tres procesos sustantivos, el cuál permite realizar valoraciones de los aspectos más significativos a tener en cuenta para obtener resultados favorables y medir el comportamiento de la calidad de los procesos a través de las cinco variables, Pertinencia e Impacto, Profesores, Estudiantes, Infraestructura, Currículo. Se analiza de forma general los resultados alcanzados en un período, utilizando como soporte las siguientes técnicas , Selección de expertos, Tormenta de ideas, Método Kendall y diagrama Causa Efecto, ofreciendo propuestas de acciones en cada variable para el mejoramiento continuo de los proceso.

*Palabras claves:* Gestión de la calidad, satisfacción, enseñanza aprendizaje

---

## ***Introducción***

La búsqueda de la excelencia en la educación superior es una exigencia actual que compromete a todos aquellos implicados en las tareas educativas y a todos los ámbitos, facetas y componentes del proceso de formación de los futuros profesionales. En nuestro país esa búsqueda se manifiesta en la voluntad de un perfeccionamiento continuo de la enseñanza universitaria sobre bases científicas, que sustenta las decisiones y el quehacer cotidiano de las instituciones educativas e impulsa, a la vez, el desarrollo de la investigación pedagógica como necesidad del propio perfeccionamiento.

El acelerado desarrollo científico técnico, la aparición de nuevas formas de organización social y la llegada de las universalizaciones a los municipios, anuncian cambios vigentes y exigen nuevos protagonismos como instancias comprometedoras con la producción y distribución directa del conocimiento, aspirándose a obtener nuevos roles, asumiéndose con mayor grado científico la pertinencia de profesores y estudiantes en función de obtener mayor calidad en el proceso docente educativo.

Con el objetivo de encaminar mejor planificación, organización, gestión y control de los estudiantes, evaluando y analizando la eficacia, eficiencia, y efectividad de los procesos de enseñanza de aprendizaje en los estudiantes de la universalización, basados en los principios básicos de la gestión de la calidad para medir el desempeño del profesor y la calidad del proceso docente educativo en el Programa de la Universalización de la Enseñanza desde la perspectiva del estudiante.

La Filial no está exenta de déficit en el proceso de enseñanza y aprendizaje a través de la falta de laboratorios para realizar evaluaciones sistemáticas y parciales, la evaluación del estudio independiente no se realiza de la mejor forma, predominando la evaluación unidireccional, perdiéndose así la oportunidad de facilitar en el estudiante el desarrollo de una actitud crítica, constructiva hacia la realidad, sistematicidad en el uso de las Tecnología de la Información y las Comunicaciones en la enseñanza y aprendizaje.

Por lo expuesto se determina el siguiente problema de investigación. ¿Cómo contribuir a través de la gestión de la calidad en la Enseñanza y Aprendizaje en los estudiantes de la Filiars Universitarias?

## **Desarrollo**

Existen cuatro categorías o factores de *calidad*: tiempo, integridad, predecibilidad, (incluye consistencia – uniformidad en la entrega sucesiva del servicio y persistencia- frecuencia de la demanda) y satisfacción de los clientes. (Juran, 1993).

*Calidad* no significa el logro de la perfección, significa la producción eficiente que el mercado espera. (Deming, 1989)

*Calidad* es cumplir las especificaciones. (Crosby, 1987).

*Calidad* es el resultante total de las características de un producto y servicios de mercadotecnia, ingeniería, fabricación y mantenimiento a través de las cuales el producto

en uso satisface las expectativas de los clientes a un costo que les represente valor. (Feigenbaum, 1971)

Calidad es alcanzar o exceder las expectativas del consumidor a un precio que pueda pagar. (Harrington, 1991)

*Calidad* es incluir cero defecto, mejora continua y enfoque de cliente. Cada persona define la calidad según sus necesidades. Calidad es un conjunto de característica de una entidad, actividad, proceso, persona y organización o cualquier combinación de ellas, que le confiere actitud para satisfacer las necesidades establecidas e implícitas de acuerdo con su uso o aplicación prevista. (Schroeder, 1992)

En una época, la palabra calidad se definió como “conformidad con las especificaciones”, hasta que se comprendió que las especificaciones a veces no se ajustan exacta y explícitamente a las necesidades de los clientes y que aunque cierto artículo o servicio en realidad podría responder a sus datos específicos, todavía no daba como resultado la satisfacción del cliente. En esta forma, la definición operativa

Las presiones competitivas globales están provocando que las organizaciones busquen formas de satisfacer mejor las necesidades de sus clientes, reducir costos, e incrementar productividad. El mejoramiento de la calidad se ha desarrollado como un pivote para satisfacer estos objetivos. El mejoramiento continuo de la calidad se ha convertido en una parte necesaria e integral de la estrategia de negocios de las organizaciones.

Los requisitos para el mejoramiento de la calidad son un propósito común y conocimiento de conceptos y métodos de tal forma que el cambio se traduzca en mejora. La meta principal es mejora continua en cada actividad. Mejorar es más importante que considerar si los resultados actuales son buenos o malos.

El factor clave para el éxito en el mejoramiento de calidad es el aprendizaje, es mediante el que se hacen las mejoras en los productos y servicios.

El aprendizaje también mejora promoviendo el trabajo en equipo. Las actividades de grupo deben centrarse alrededor de la satisfacción de los clientes internos y externos.

El análisis del proceso se desarrolla por todos los miembros de la organización y de esta manera es una pequeña parte del trabajo de todo mundo en lugar de la completa responsabilidad de unos cuantos. El proceso se estudia, y por lo tanto tiene lugar el aprendizaje, aun cuando se estén produciendo productos o servicios no defectuosos. La calidad se incrementa por el uso de conocimiento nuevo como una base para el cambio del proceso o el producto. La experimentación planificada es un método importante para obtener este nuevo conocimiento.

Modelo de proceso.

Proceso: Un conjunto de causas y condiciones que repetidamente se presentan juntas para transformar entradas en salidas



### **Conceptuar aspectos decisivos para la calidad de los procesos. Según diferentes autores**

La Gestión por proceso da un enfoque total hacia el cliente externo desplegando al interior de la empresa sus necesidades y sus expectativas, siendo el cumplimiento y/o sobre cumplimiento de éstas las que generan valor agregado al producto o servicio.

La GESTIÓN POR PROCESOS es un sistema de trabajo enfocado a perseguir la mejora continua del funcionamiento de las actividades de una organización, mediante: la identificación, la selección, la descripción, la documentación y la mejora de los procesos. Todas las actividades o secuencias de actividades que se desarrollan en el Servicio constituyen un proceso, y como tal hay que gestionarlas.

Gestión de la calidad: Todas las actividades generales de la gestión que determina la práctica de calidad, objetivo y responsabilidades y lo implementa a través de la planificación de la calidad, el control de la calidad, aseguramiento de la calidad dentro de un sistema de calidad.

Control de la calidad: Técnicas y actividades de carácter operativo utilizadas para satisfacer los requisitos relativos a la calidad.

La Filial objeto de estudio se inició el 5 de octubre del 2002, la cual se insertó hacia la búsqueda de un claustro lleno de profesionalidad y con perspectivas de trabajo, con la garantía de un alto comprometimiento ante las tareas encomendadas por nuestra Revolución.

Contando con un claustro de 15 profesores de ellos 10 son a tiempo completos y 5 a tiempo parcial, representados por las siguientes categoría docentes, auxiliares 6 asistentes 5 y 4 instructores con posibilidades e cambios de categoría durante el curso, se cuenta con un total de 7 máster, 3 con posibilidades de discusión en el año y extrema planificación en cuanto a temas de superación de los restantes profesionales.

Nuestra Filial a pasado por diferentes etapas las cuales a sufrido cambios en su estructuración debido a la regionalización de las carreras, hoy la Filial cursa la carrera de Ingeniería Agrónoma integrada por 42 estudiantes, proponiéndonos trazar metas y acciones para garantizar la estabilidad y permanencia de los mismos en nuestra Filial, para garantizar resultados factibles en proceso docente educativo e impacto en el territorio.

La Carrera que actualmente se maneja en nuestra filial ha trabajado en la obtención, introducción y transferencia de resultados científico-técnicos de importancia contribuyendo al cumplimiento de los objetivos socio-económicos y científicos del territorio, trabajándose en función de los trabajos de Diplomas para dar respuestas a situaciones presentadas en nuestras localidades para mejorar el ámbito económico y social del municipio.

Los profesores y estudiantes de la Carrera ha tenido una activa participación en la Batalla de Ideas que libra nuestra Revolución y en los distintos Programas de carácter social que se desarrollan, entre ellos: Tarea “Álvaro Reynoso”.

El estudiante es el centro alrededor del cual se conciben todas las actividades de la organización (procesos, sistemas y procedimientos), la calidad no solo se determina en función de las exigencias actuales sino de las expectativas explícitas o no de los estudiantes, de ahí que la creatividad ocupa un importante papel como vehículo para la generación de entornos a través de la investigación y desarrollo (I+D) de los procesos de la Universalización.

Actualmente no se ha logrado en su totalidad alcanzar el 100% de satisfacción en los estudiantes, debido al déficit del desarrollo de la lengua materna, obtención de habilidades, manejo integral bibliográfico, uso de las nuevas tecnologías, por lo que se decide enfocar el trabajo hacia la búsqueda de indicadores de calidad para medir el % de aprovechamiento de los estudiantes y actualización y nivel de superación del claustro.

La expresión calidad total significa la totalidad de las características de una entidad que confiere la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas y las implícitas en los estudiantes y el término total implica que dicha calidad se logra con la participación de todos los miembros de la universalización, en fin la calidad total significa un cambio de paradigma en la manera de concebir y gestionar el Proceso Docente Educativo. En la Universalización actual queremos destacar la implementación de un sistema de calidad total que procura exceder las expectativas del cliente y no únicamente satisfacer sus necesidades así como lograr un mejor aprovechamiento de los recursos en la organización.

Considerando que dentro de la calidad total se deben tener presente aspectos significativos para asegurar el proceso de enseñanza y aprendizaje como:

1. La calidad de todas las actividades a ejecutar estén en función del proceso de enseñanza y aprendizaje.
2. Involucrar a todo el personal y realizar trabajo grupal.
3. Caracterizar a los estudiantes conocer personificadamente aspectos generales.
4. Aseguramiento bibliográfico.
5. Trabajar por la erradicación del fraude.
6. Trabajar en función de los estudiantes sus necesidades, percepciones para satisfacer sus necesidades.

Los indicadores deben estar reflejados para evaluar los diferentes estándares, requerimientos y parámetros en función de lograr mejor planificación, organización,

dirección y control de nuestros estudiantes y claustro en general y medir el desempeño del profesor y la calidad del proceso docente educativo en el Programa de la Universalización de la Enseñanza desde la perspectiva del estudiante.

Técnicas a utilizar: Selección de los expertos:

El trabajo con grupos de expertos debe estar avalado por su grado de experticidad, este aspecto ha sido considerado por un grupo de autores que han desarrollado diferentes investigaciones teniendo en cuenta otros sectores pero que sus resultados se han reconocidos a través de sus líneas de investigaciones; (Oñate, 1988), (Artola, 2002); (Negrín, 2003) y (Parra, 2005). La evaluación del grado de conocimiento y confiabilidad de los expertos se realiza a partir de los cuestionarios de competencia de los expertos. Para la verificación de estas características se decidió crear un grupo de experto con conocimiento de la actividad para analizar el correspondiente comportamiento del ciclo establecido por la entidad, coincidiendo con Gómez Acosta y Acevedo Suárez, la entidad debe ser capaz de definir la comunidad de sus clientes. Esta selección se realiza a través de la selección de expertos utilizando el llamado coeficiente de competencia (Oñate, 1988), el cuál se determina de acuerdo con la opinión del experto sobre su nivel de conocimiento respecto al problema que se está resolviendo y con las fuentes que le permiten comprobar su valoración.

El método de Kendall.

Una vez que los expertos fueron seleccionados y los juicios emitidos se deben determinar el grado de concordancia entre ellos con respecto a los medidores y, para eso se sigue el procedimiento de cálculo del coeficiente de concordancia de Kendall.

Coeficiente de Concordancia de Kendall o de los expertos

Este coeficiente se utiliza para comprobar si existe o no concordancia entre los juicios emitidos por un grupo (expertos) a partir de la presentación de un problema y la posibilidad de que cada uno de ellos emita un determinado criterio.

Este coeficiente se utiliza para comprobar si existe o no concordancia entre los juicios emitidos por un grupo (expertos) a partir de la presentación de un problema y la posibilidad de que cada uno de ellos emita un determinado criterio.

El método unifica el criterio de varios especialistas con conocimiento de la temática, de manera que cada integrante del panel haya ponderado según el orden de importancia que cada cual entienda a criterio propio, (se trabajará con siete expertos)

Diagrama Causa – Efecto: Un Diagrama Causa - Efecto es la representación de varios elementos (causas) de un sistema que pueden contribuir a un problema (efecto).

El diagrama causa efecto permite definir un efecto y clasificar las causas y variables de un proceso. Para la elaboración del mismo, primero se establecen las causas que provocan el efecto, en el extremo derecho. A este llega una flecha desde la izquierda. Otras flechas se

disponen como en una espina de pescado sobre la más grande, que es la columna vertebral.

#### Resultados del Análisis de las variables

Para integrar el equipo se realizó una propuesta inicial de 10 expertos, al que se calculó el coeficiente de competencia de los expertos, quedando según cuestionario 7 expertos con los conocimientos requeridos para el análisis detallado del campo de acción. Ver resultados de los expertos.

No Expertos	Nombre y apellido	Funciones	Coefficiente de Competencia	Expertos seleccionados
E1	Magaly Reyes Roldan	Coordinadora área resultado clave Extensión Universitaria	1	X
E2	Julián Álvarez López	Coordinador del área Resultado clave Superación Post Grado	1	X
E3	Carmen Teresa Estévez	Profesora	0,72	
E4	René Cárdenas Pumariega	Subdirector General	0,854	X
E5	Marta Rodríguez García	Directora General	1	X
E6	Servando Rodríguez Almanza	Administrador	0,65	
E7	Consuelo García Fariña	Almacenera	0,758	
E8	Juana Brígida Molina	Coordinador de los proyectos	0,89	X
E9	Minerva Ramírez Cruz	Profesora – Coordinadora Droga	0,76	X
E10	Noniet Moreno García	Profesora – Coordinadora ITS- VIH Sida	1	X

Expertos seleccionados. Fuente: de Elaboración Propia.

Las características de los expertos seleccionados que permiten garantizar los requisitos necesarios para la tarea propuesta se pueden resaltar los siguientes.

- Algunos de los miembros seleccionados sean expertos en compras y ventas de materiales (compradores), expertos en el trabajo del área de economía, en el área de comercialización, tengan conocimiento de trabajo de almacenes, y que conozcan del área de transportación.

El equipo de trabajo seleccionado debe poseer las características siguientes

- Estar integrado por una membrecía entre 7-13 personas
- Garantizar la diversidad de conocimiento de los miembros del grupo.
- Disponer de la presencia de un experto externo.
- Nombrar a un coordinador del equipo de trabajo.

- Contar con la disponibilidad de los miembros a realizar el trabajo que se solicita.

Una vez definido los grupos de los estudiantes para el análisis respectivos de los indicadores a evaluar, se llega a la conclusión de que de un total de 42 y estudiantes 15 profesores el tamaño de la muestra utilizando la bibliografía de Los autores (Rodríguez et al 1985), donde se trabaja con la tabla 3.2 (letra de código para magnitudes de muestra). (NC 92- 04: 79). A partir de las mismas se localiza el tamaño del lote o partida (Siendo 31 las unidades de prestación de servicio, en tres Empresa Agropecuarias de diferentes en localizaciones, teniendo además sus respectivas unidades productoras por separadas en cada una de ellas. Tomándose como rango (26-50), nivel de inspección II, se toma la letra código D, buscando en la tabla A.3.1 para planes de muestreo simple para inspección normal Tabla General NC 92-04:79 y con la letra código seleccionada el tamaño de la muestra será de 8 y esto lo ejecutaremos en los estratos.

#### Paso 1.2.1 Muestra encuestada

Tabla 3.2 Muestra seleccionada para ser encuestada. Fuente de elaboración propia.

<b>Grupo 1</b>	<b>Grupo 2</b>	<b>Grupo 3</b>	<b>Grupo 4</b>
<b>Enelio González</b>	<b>Ana iris Portales</b>	<b>Manuel Acosta</b>	<b>Eridalia González</b>
<b>Misael Hernández</b>	<b>Yosvany Mesa</b>	<b>Emilio Rodríguez</b>	<b>Nelson Fernández</b>

Utilizando los expertos seleccionados y con la aplicación de la técnica de “Tormenta de ideas, se llegó a la conclusión en el Consejo de Dirección de la Filial que los elementos fundamentales que componen el nivel servicio en el mismo, teniendo en cuenta las percepciones de los estudiantes Pertinencia e impacto social, Profesores, estudiantes, infraestructura, y currículo, las cuales se generalizan el las variables en función de resolver problemáticas en territorio.

Código	Indicadores/expertos	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	$\sum A_{ij}$	$\triangle$	$\triangle 2$
1	<b>Profesores</b>	1	1	1	2	1	3	2	(11)	-17	289
2	<b>Pertinencia e impacto social</b>	2	2	2	1	3	2	3	(15)	-13	169
3	<b>Estudiantes</b>	3	3	4	3	2	4	4	(23)	-5	25
4	<b>Infraestructura</b>	4	4	5	4	4	1	5	(27)	-4	16
5	<b>Currículo</b>	4	4	5	4	4	1	5	(27)	-4	16
6	La participación en de Proyectos Investigación	6	6	6	6	7	5	6	42	14	196
7	Estrategias de Formación	7	7	7	7	6	7	7	48	20	400

Total									193		1103
-------	--	--	--	--	--	--	--	--	-----	--	------

$$T = 196 / 7 = 27.5 = 28$$

$$W = \frac{12 \sum \Delta^2}{m^2(k^3 - k)}$$

Donde :

$T$  : Rango promedio.

$K$  : Número de variables a evaluar (7).

$M$  : Número de expertos (7).

$$W = 12 * 1103 / 49(343 - 7)$$

$W = 13236 / 16464$ .  $W = 0.80$  Se obtuvo que  $W = 0.80$ , lo que significa que existe una concordancia del 80% entre el criterio de los expertos.

### Diagrama Causa – Efecto

Cada una de las variables se desarrolla a través del grupo de trabajo donde se evalúan los aspectos, indicadores según el, nivel de cumplimiento para lograr cumplir la misión de la Filial.

### Variable 1 PERTINENCIA E IMPACTO SOCIAL.

Grado de satisfacción de los empleadores y los egresados con la calidad de los profesionales.

Resultados alcanzados en la valoración del grado de satisfacción a los profesores, tutores, estudiantes, empleadores y los egresados:

Más del 85 % de satisfacción (5)

Más del 70 % de satisfacción (3)

Más del 60 % de satisfacción (1)

En este aspecto estamos trabajando ya que nuestra sede lleva solamente cuatro cursos y el reto de nuestros estudiantes y profesores es lograr más del 85% de satisfacción.

### VARIABLE No.2: PROFESORES

Nuestro claustro de profesores esta formado por 6 Máster en Ciencias, como se aprecia estamos deficiente en este aspecto debemos incorporar un total de 6 Máster para el próximo curso y lograr un mayor porcentaje, respecto a la categoría docente tenemos 5 auxiliares 6 asistente 4 instructores, correspondiendo aun total de 15 profesores a tiempo completo.

Respecto a postgrado para el curso que se avecina pretendemos prestar vital importancia a la preparación de nuestros profesores y profesionales del territorio con tres postgrado referente a las necesidades de nuestras empresas agrícolas, también debemos destacar las publicaciones que estamos muy bajo teniendo en cuenta que los trabajos están lo que hay que publicarlo y eso nos corresponde analizar en lo sucesivo.

Experiencia profesional en el área de conocimientos de la carrera.

No estamos satisfecho con la experiencia de nuestros profesores hacia el conocimiento de la carrera, es necesario prepararnos en aumentar nuestra categoría docente así como lograr mayor conocimiento de las actividades que realiza nuestra agricultura con sus adelantos en la ciencia y la técnica, con la finalidad de aumentar nuestros rendimientos.

### VARIABLE No.3: ESTUDIANTES

Participación de los estudiantes como protagonistas de su proceso de formación. En este aspecto nuestros estudiantes no están del todo inmersos, es necesario lograr por parte de nuestros profesores y tutores mayor protagonismo en las actividades curriculares y extracurricular.

Los índices de calidad y resultados académicos del II semestre son inferiores a los del I semestre:

La matrícula responsable es inferior en un 13,7%. (Grupo 3ero CPE)

El índice de éxito decrece en el CPE y se incrementa en el CE, de forma general es aproximadamente igual a 4 (3ero CPE).

El índice de progreso decrece en un 10% en el CPE y en un 4% en el CE.

La promoción es inferior aproximadamente en el 15% en el II semestre, 12 estudiantes tienen suspensas 1 o 2 asignaturas, la mayoría.

Las medidas indicadas por la VRD, el cumplimiento satisfactorio de la R-957-11 el rigor de los temarios aplicados, incidieron en los resultados, así como los niveles inadecuados de responsabilidad ante el estudio individual por los estudiantes y exigencia de los docentes.

Persisten deficiencias ortográficas en los estudiantes, que inciden en los resultados cualitativos y cuantitativos en las diferentes asignaturas, reflejadas principalmente en los exámenes escritos aplicados (13 estudiantes suspensos por esta causa)

Es necesario fortalecer y proyectar desde la dimensión curricular acciones más efectivas para la atención diferenciada y personalizada en correspondencia con la estrategia de la Lengua Materna.

Persisten dificultades en la aplicación de conceptos al planteamiento y resolución de problemas y ejercicios, en los que deben potenciarse su formulación en relación con la profesión agrícola y el modelo de formación del estudiante de Agronomía.

Debe fortalecerse el tratamiento didáctico metodológico de los componentes no personales del proceso de enseñanza aprendizaje, fundamentalmente la relación objetivo-contenido-habilidades intelectuales y otras, así como el balance adecuado de los niveles de asimilación potenciando el de aplicación y creación en los ejercicios y problemas.

Persisten dificultades en el tratamiento metodológico de la clase encuentro, la orientación, control y evaluación del trabajo independiente y el aprendizaje de los estudiantes, así como en su concepción.

Estos datos demuestran que aún hay deficiencias en el trabajo de formación docente, por lo que debe aumentar las exigencias, preparación del claustro para mejorar los resultados de nuestros estudiantes, esto se logra a través de una planificación minuciosa de las acciones a cometer en el Proceso de Enseñanza y Aprendizaje.

Organización de los grupos de clase, Organización docente para el aprendizaje

En este sentido los profesores están trabajando en sus preparaciones de clases, no estamos satisfecho pues tenemos mucho trabajo por delante en materia de grupo. Los profesores no asisten con la regularidad a Matanzas que demanda la sede central y esto influye

**VARIABLE No.4: INFRAESTRUCTURA.**

Aseguramiento Bibliográfico en el área de conocimientos de la carrera.

En este aspecto en nuestra carrera se aprecia avances al respecto, mucho de nuestros profesores aportan bibliografía tanto en formato digital como revistas, documentos etc, en la utilización de TIC tenemos dificultad, no se están explotando en la preparación de estudiantes y profesores, es un problema que nuestra carrera esta trabajando en todos los escenarios en que estamos presentes y dispuestos alcanzar la máxima calificación..

Calidad de las aulas, del mobiliario, de los talleres, gabinetes, bibliotecas, etc, y el uso de la infraestructura del territorio.

La calidad de las aulas no es mala, ya que son las que se utilizan por educación, pero no existen las suficientes para impartir clases, en eso nuestro municipio esta enfrascado.

**VARIABLE No.5: CURRÍCULO**

Diseño de los años y de las disciplinas. , Gestión curricular en la carrera y en el colectivo de pedagógico.

Actividad investigativo-laboral de los estudiantes.

En este aspecto nuestros estudiantes y profesores tienen un trabajo positivo, no estamos satisfecho nos queda mucho en esa materia ya que nos garantiza la calidad del proceso docente.

Estas variables ofrecen la posibilidad a la filial de establecer parámetros en función de suprimir debilidades, aprovechar las fortalezas y así atenuar las amenazas de la organización, identificándolas y trazando medidas para erradicarlas.

Estas variables ofrecen la posibilidad a la filial de establecer parámetros en función de suprimir debilidades, aprovechar las fortalezas y así atenuar las amenazas de la organización, identificándolas y trazando medidas para erradicarlas.

Propuestas de algunas acciones en función de mejorar resultados en la Filial.

Mantener actualizado el documento rector de la planeación estratégica en un período de 5 años en la Filial.

Incrementar las actividades de orientación vocacional en Preuniversitarios e Institutos Politécnicos Agropecuarios

Mantener el claustro motivado con el aseguramiento pertinente para alcanzar satisfacción en el proceso.

Intercambio con otros organismos para la ejecución de trabajos de Diploma Final y práctica laboral de los estudiantes de agronomía.

Vínculo estrecho con la Delegación de la agricultura para la capacitación de los productores cañeros.

Aumentar la participación de profesores en misiones internacionalistas.

Aumentar participación activa de profesores y estudiantes en la dirección y/o ejecución de Proyectos para el desarrollo local.

Desarrollar un plan de divulgación a través de los medios provinciales, destacando las características de la Carrera y su importancia para el desarrollo del municipio.

Captar para integrar el claustro a profesionales de la producción y los servicios que posean una formación integral y alta experiencia profesional, fundamentalmente como claustro a tiempo parcial y a tiempo completo se planifican superaciones para alcanzar niveles científicos

Participación de más del 60 % de los profesores en eventos científicos de carácter municipal, y buena participación en eventos nacionales e internacionales.

Organizar el trabajo científico de la Facultad por líneas de investigación para lograr la definición de sus objetivos de trabajo que permita la participación y liderazgo de sus integrantes en Programas Nacionales de Ciencia y Técnica.

Continuar trabajando por una mayor integración con instituciones

Los recién graduados se vincula profesionalmente a la producción y los servicios durante el cumplimiento del servicio social y cursan la formación básica y postgrados que los preparan integralmente como profesores.

Infraestructura

Mantenerla infraestructura a través de los cuidados planificados, para identificarnos con la satisfacción del claustro y estudiantes.

Utilizar los Laboratorios de la UMCC o propios dentro del territorio para desarrollar actividades docentes, Trabajos de Cursos y de Diploma.

Intensificar la presentación de Proyectos de Investigación. Desarrollo, con el fin de lograr el financiamiento y/o adquisición de medios materiales.

Realizar trabajo metodológico con el fin de reajustar las prácticas laboratorio que aparecen declaradas en los programas de las Disciplinas.

Vincular la Práctica Laboral de estudiantes de la Carrera de Informática a los Departamentos docentes de la Facultad para la realización de *softwares* y laboratorios virtuales

### Currículo

Mantener la planificación por etapas del claustro, para mantenerlos actualizados y superados, incrementando los resultados en el claustro.

Garantizar a los estudiantes de 3º a 5º año el apoyo material necesario para el logro de mayor independencia en el proceso de auto aprendizaje.

Realizar actividades metodológicas conjuntas entre las disciplinas básicas, básicas-específicas y del ejercicio de la profesión que permitan resultados positivos en la integración de los mismos

### Conclusiones

El desarrollo de la Universalización a constituido un verdadero reto para los profesionales y estudiantes que nos iniciamos con esta labor docente–educativa, de lo cual si bien existe una basta experiencia en la universidad madre para nosotros se convierte en terreno no explorado, este trabajo nos posibilita determinar debilidades en este proceso y garantiza los estudiantes mejora en la calidad de sus resultados académicos, priorizando los indicadores que los afectan directamente y encaminándolos en búsquedas de nuevas alternativas y soluciones, extendiendo este estudio a todas las carrera vigentes en la provincia de Matanzas y las restantes universidades del país.

### Bibliografías

ACEVEDO SUÁRE; G et al. *La logística moderna y la competitividad empresarial*, La logística moderna y la competitividad empresarial. LOGESPRO. CETA. Ediciones ISPJAE. Ciudad de la Habana, Cuba.2001.

ACEVEDO SUÁRE; G et al. , M. *Diseño del servicio al cliente*. LOGESPRO. CETA. Ediciones ISPJAE. Ciudad de la Habana, Cuba. (2001/b/).

ACEVEDO SUÁRE; G et al. *Gestión de la Cadena de Suministro* 2001.

- ARTOLA,P, M.L. *Modelo de evaluación de desempeño de las empresas perfeccionadas en el transito hacia empresas de clases en el sector de servicios ingenieros en cuba*. Tesis presentada en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Técnicas. Matanzas, Cuba.2002.
- CROSBY, P. B. *Calidad sin lágrimas*. CECSA, Ciudad México. 1987
- DEMING, W. *Calidad y Productividad. La salida de la Crisis*. Editorial Díaz de Santos 1989.
- DOMINGUEZ, A. *Tesis de Gestión de la Calidad* Universidad de Matanzas “Camilo Cienfuegos”, Matanzas .Cuba. 2002.
- FEINGENBAUM, A. *Control total de la calidad*. Edición Revolucionaria. 1971.
- HARRINGTON, H. J. El proceso de mejoramiento. Como las empresas punteras norteamericanas mejoran la calidad. Quality Press, Wisconsin. U.S.A. (1991
- ISIKAWA, K. *¿Que es el Control de Calidad?* La modalidad Japonesa, Bogotá, Norma. 1994.
- JURAN, J. *Manual de Control de la Calidad*. 4ta Edición. EE.UU. 1993.
- Modelo del Profesional. Programa Universalización*. 2001- 2002.
- NEGRÍN, E.( El mejoramiento de la Administración de operaciones en Empresas de servicios hoteleros. Tesis presentadas en opción del grado Doctor en ciencias Técnicas .Instituto Superior Politécnico José. A. Echeverría, Ciudad de la Habana, Cuba. 2003.
- PARRA,F, C. (Folleto de Gestión de los Servicios. Soporte electrónico, Matanzas 2005.
- Revista Cubana “Educación Superior”, Volumen XXIV, No 3. 2004.
- TORRES, G E. *La gestión de la calidad total y el líder universitario*. Revista Interamericana de gestión y liderazgo. IGLU. No 14. Abril 1999.
- SCHROEDER, R.G. Administración de operaciones. México: Editorial McGraw- Hill. 1992
- VALLS.F, W *Soporte Magnético Curso Maestría de Calidad* Universidad Matanzas. “Camilo Cienfuegos”, Matanzas (Cuba). 2007.