

CONGRESO UNIVERSIDAD 2022

XI Taller Internacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación en la Educación

DE LA GESTIÓN TRADICIONAL A LA GESTIÓN DE LA CALIDAD CON ENFOQUE EN PROCESO EN LA UNIVERSIDAD DE CIEGO DE ÁVILA "MÁXIMO GÓMEZ BÁEZ"

- MSc. Omar Acevedo Mayedo- Profesor de la Dirección de Calidad
- Dr.C. Elme Carballo Ramos- Director de Calidad UNICA
- Dra. C. Edianny Carballo Cruz-Profesora de la Facultad de Ciencias Económicas

1. INTRODUCCION (OBJETIVOS)

Actualmente, las organizaciones, independientemente de su tamaño y del sector de actividad, han de hacer frente a mercados competitivos en los que han de conciliar la satisfacción de sus clientes con la eficiencia de sus actividades. Tradicionalmente, las organizaciones se han estructurado sobre la base de departamentos funcionales que dificultan la orientación hacia el cliente. La inspección de la calidad en la organización Ford (1910) marcó para algunos autores como el primer estadio del desarrollo científico de la gestión y así pasando por varias etapas de nuevos modelos, técnicas, herramientas de gestión se han creado por diferentes especialistas y expertos y practicados por diversas organizaciones del mundo empresarial e institucional con el fin alcanzar una mayor eficiencia y eficacia en la gestión organizacional. El objetivo fundamental del estudio es identificar los puntos fuertes y áreas de mejora de la Gestión de la Calidad con Enfoque en Procesos en la Universidad de Ciego de Ávila "Máximo Gómez Báez".

2. DESARROLLO

La metodología empleada en la elaboración del trabajo, se desarrolla desde una perspectiva plurimetodológica, para la consecución de los objetivos y tareas, utilizando los fundamentos de la investigación acción. En primera instancia, se realiza una parte descriptiva, como proceso inicial y preparatorio de la investigación, el cual abordamos en el presente artículo para clarificar el objeto de estudio, que consiste en un análisis de los aspectos más relevantes de la gestión de la calidad universitaria con énfasis en el enfoque de procesos, posteriormente se procede a la aplicación de técnicas de diagnóstico y revisión documental para identificar los puntos fuertes y áreas de mejora, así como las oportunidades y obstáculos de gestión por procesos en la Educación Superior, donde se revelen los hallazgos iniciales en la gestión de la calidad universitaria de la institución estudiada. El enfoque basado en procesos consiste en la identificación y gestión sistemática de los procesos desarrollados en la organización y en particular las interacciones entre tales procesos (ISO 9001:2015).

Principales hallazgos:

En la actualidad el MES organiza el sistema de gestión integrando los procesos de las universidades en ocho procesos generales. (En la UNICA se suma un noveno proceso relacionado con la Dirección Institucional). Se identificaron las operaciones, tareas y subprocesos documentados en fichas de procedimientos e instrucciones. En las evaluaciones internas, acompañamiento a programas y procesos, controles a Facultades y áreas con la participación de la Dirección de Calidad se pudo determinar los siguientes los puntos fuertes y áreas de mejora.

Puntos fuertes:

- Utilización de manuales de procedimientos para ejecutar tareas complejas, capacitar a los miembros de las áreas y a los nuevos contratados.
- Comprensión de las diferencias entre departamentos, áreas y procesos
- Diseño y funcionamiento de los procesos, estableciendo conexiones con la Teoría General de los Sistemas.
- Funcionamiento próximo al enfoque organizacional horizontal.
- Alineación de la gestión estratégica, la gestión de la calidad y el control interno para alcanzar las metas propuestas y los estándares de calidad instituidos, articulados a la mitigación y eliminación de los riesgos para alcanzar su cumplimiento.
- Alineación de acciones estratégicas, tácticas y operativas hasta lograr derivar las metas institucionales en acciones y tareas a realizar concretas, expresadas en los planes de trabajo individuales.
- El enfoque de procesos ha facilitado la acreditación de 7 carreras (dos de excelencia) y 12 programas de posgrados (seis de excelencia).

Áreas de mejora en la Gestión con Enfoque en Procesos:

- No se identifican las interfaces funcionales dentro de la organización.
- No se realiza el reconocimiento y la gestión total de las actividades interdependientes e interrelacionadas con la sistematicidad que requiere el funcionamiento de los procesos y variables instituidas en las gestiones de la calidad de carreras, posgrados e institución.
- Regularmente, las fichas de procesos son una fotografía estática del proceso, no se revisan sistemáticamente ni controlan los cambios del proceso y las interacciones interprocesos.
- La base legal- técnica- normativa actual que regula el proceso, no favorece su integración.
- Generalmente en la representación gráfica del proceso, no se identifican las áreas ni el personal involucrado, lo que limita su comprensión y aplicación.
- Suelen identificarse indicadores para medir la eficacia del proceso y generalmente no se incorporan sistemas de medición de su eficiencia y flexibilidad.

3. CONCLUSIONES

- 1.El tránsito histórico por la gestión de la calidad ha permitido precisar los aportes de diferentes autores, que hoy se expresan a través de herramientas y aplicaciones en la mejora continua institucional desde enfoque por procesos.
- 2.El Modelo de Gestión basada en Procesos permite eliminar las barreras funcionales que construyen los departamentos de las organizaciones integrando los procesos del sistema.
- 3.El enfoque en los procesos permite mayor identificación de la organización con los procesos claves y por ende el énfasis de la administración en estos contribuye al éxito organizacional, permitiendo el control de los puntos claves de la organización.
- 4.Los procesos permiten la identificación anticipada de las necesidades de clientes y usuarios y por ende su razón de ser, permitiendo la gestión por procesos elevar el nivel de servicio a la sociedad e institucional, que se beneficia del sistema.

4. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, A. C. (2004). El modelo EFQM de Excelencia . Madrid, España.
- Coello, A. A. (2004). Facultad de Ciencias de la Documentación.
- Estrategia de calidad. (2019). Ciego de Ávila, Ciego de Ávila, Cuba: Universidad de Ciego de Ávila Máximo Gómez Báez".
- ISO: 9001. (2015). Ginebra, Suiza.
- Manual de procedimientos. (enero de 2016). Ciego de Ávila, Ciego de Ávila, Cuba: Universidad de Ciego de Ávila Máximo Gómez Báez".
- Norma Internacional. (15 de 09 de 2015). *ISO 9001*. Ginebra, Suiza: Publicado por la Secretaría Central de ISO.
- Organización Internacional de Estandarización. (2015). *ISO:9001*. Ginebra, Suiza.
- Proyecto Estratégico del Ministerio de Educación Superior. (marzo de 2020). Habana, Habana, Cuba: Unidad Gráfica OT:058-C/2020.
- Soler, J. A. (s.f.).
- Synapsys Business Solutions*. (s.f.). Obtenido de Todo sobre la gestión por procesos (parte I): <https://www.sinap-sys.com>