

**LA GESTIÓN DEL PROCESO EXTENSIONISTA EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN
SUPERIOR**

**THE ADMINISTRATION OF THE PROCESS OF EXTENSION IN THE INSTITUTIONS OF
SUPERIOR EDUCATION**

Autora: M.Sc. Mayra del Carmen Carales Espinosa

[Correo: mcaralesespinosa@gmail.com](mailto:mcaralesespinosa@gmail.com)

mayra_carales@unah.edu.cu

Institución: Centro Universitario Municipal San José de las Lajas, Universidad Agraria de La Habana
"Fructuoso Rodríguez Pérez"

Localidad: San José de las Lajas, Mayabeque, Cuba

Resumen

Las universidades constituyen uno de los actores sociales que participan en el logro de los objetivos de desarrollo sostenible; por tanto, se requiere la redefinición del papel que les corresponde, a las universidades deben aprender a vivir en el cambio, anticipándose con decisiones transformadoras que permitan su supervivencia y desarrollo, lo que las conduce a una concepción esencialmente estratégica de su gestión, que se manifiesta en una adaptación sistemática al entorno cambiante, con una visión compartida del futuro deseado de la organización, mejorando la calidad y garantizando el cumplimiento de los requisitos de acreditación, el sistema de gestión de la calidad por procesos, responde a principios y requisitos de la norma ISO 9001:2015, aplicados a la educación superior, toma en consideración las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas para garantizar el éxito sostenido de la institución.

Palabras clave: extensionista, sistemas de gestión de la calidad, desarrollo sostenible y Institución

Abstract

The universities constitute one of the social actors that participate in the achievement of the objectives of sustainable development; therefore, the redefinition of the paper is required that corresponds them, to the universities they should learn how to live in the change, being early with decisions that allow its survival and development, what drives them to an essentially strategic conception of its administration that one manifests in a systematic adaptation to the changing environment, with a shared vision of the wanted future of the organization, improving the quality and

guaranteeing the execution of the accreditation requirements, the system of administration of the quality for processes, ISO responds to principles and requirements of the norm 9001:2015, applied to the superior education, he/she takes in consideration the necessities and expectations of all the interested parts to guarantee the sustained success of the institution.

Keywords: extension, systems of administration of the quality, sustainable development and Institution

Introducción

Investigar sobre las circunstancias actuales de la gestión del proceso extensionista resulta esencial para analizar de manera general el estado que presenta la gestión en las instituciones de educación superior partiendo de la información que han generado expertos y directivos de entidades nacionales e internacionales que han dado sus consideraciones y han alertado acerca de esta problemática, del tratamiento como concepción sistémica teniendo en cuenta que la extensión universitaria constituye un proceso universitario; que por su naturaleza y el propósito tiene un contenido carácter formativo y su ejecución integra de forma transversal la intencionalidad de formar profesionales competentes y comprometidos, capaces de incidir en la transformación social desde sus modos de actuación

Mallar, (2010). La gestión por procesos se basa en la modelización de los sistemas, como un conjunto de procesos Interrelacionados mediante vínculos causa-efecto. El propósito final es asegurar que todos los procesos de una organización se desarrollen de forma coordinada, mejorando la efectividad y la satisfacción de todas las partes interesadas (beneficiarios, actores, sociedad en general. Este tipo de gestión es la que se asume para la presente investigación.

La metodología de gestión por procesos aporta una forma estructurada de: identificar los destinatarios del proceso, conocer el consumo, sus expectativas, definir el nivel de calidad del servicio que se desea prestar, coordinar las actividades de las diferentes unidades funcionales que intervienen en el proceso, eliminar las actuaciones innecesarias o erróneas que no aporten ningún valor añadido al servicio.

De la Peña (2008), plantea que la “gestión por procesos” es una forma de gestión nacida de los principios de gestión de calidad y que tiene por fundamento la orientación de los esfuerzos hacia la satisfacción del/de la destinatario/a de un determinado producto o servicio. En consecuencia, todas las actividades se estructuran y ordenan en una cadena de acontecimientos sucesivos (procesos), que van añadiendo valor y que analizan en unos resultados satisfactorios para el destinatario.

La “gestión por procesos” permite observar el modo en que se ejecutan ordenadamente las tareas siguiendo los pasos de la generación de valor del producto o servicio prestado al destinatario, superando las fronteras funcionales y departamentales y actuando de manera transversal. Los procesos muestran las relaciones internas usuario-proveedor que llevan de forma progresiva a la realización del producto o a la prestación del servicio.

La autora de esta investigación corrobora lo expuesto por, González (2016) y (Velásquez, 2017). Cuando conciben que "cumplir con esta responsabilidad social exige de las IES un perfeccionamiento continuo. Lo cierto es que la interacción entre la Universidad y la sociedad está muy vinculada con su gestión y pertinencia social; con el incremento productivo y el impacto favorable de la docencia, la investigación y la extensión en múltiples esferas de la sociedad y se convierte entonces en una condición necesaria para el desarrollo.

Dicha interacción tiene que ser impulsado por las gestiones en sus procesos, ya que la misma contribuye al avance en instituciones capaces de dar respuestas a dicho desafío proveniente de una economía insertada en un proceso de globalización mundial y con un crecimiento de los problemas sociales en la mayor parte del mundo; debiendo asumir retos importantes y un rol preponderante ante los procesos de cambio que exige su interacción con la sociedad. Un “proceso” en la perspectiva de gestión de la calidad en las IES consiste en una serie de acciones o actividades que tienen un orden o secuencia determinados y donde se ha definido una situación inicial de partida y la situación o estado final al que se pretende llegar.

Asumiendo la clasificación de los procesos universitarios de Bravo González [2007] que dan respuesta a la gestión universitaria pueden agruparse de la siguiente manera:

- **Procesos Estratégicos:** Proceso destinado a definir y controlar las metas de la empresa, sus políticas y estrategias es decir orientada a la organización. Estos procesos son gestionados directamente por la alta dirección en conjunto.
- **Procesos Sustantivos:** Procesos destinados a llevar a cabo las acciones que permiten desarrollar las políticas y estrategias definidas para la empresa para dar servicio a los clientes. Son los procesos orientados al cumplimiento del objetivo social universitario.
- **Procesos de Apoyo:** Procesos no directamente ligados a las acciones de desarrollo de las políticas, pero cuyo rendimiento influye directamente en el nivel de los procesos operativos ya que complementan el resto de los procesos. Estas son las clasificaciones que se tienen en cuenta para la clasificación de los procesos de extensión universitaria (EU)

González y González et al. (2017), Por otra parte, explica como la inserción de las universidades en la universalización de la enseñanza superior, proceso esencialmente extensionista, propicia nuevos ámbitos para el desarrollo de esta labor, en tanto coloca a la universidad y a la comunidad en posibilidad de complementar ese vacío y dar mayor alcance a sus actuaciones. La universalización de la enseñanza superior en esta nueva etapa y la creación de una cifra creciente de Centros Universitarias Municipales y Filiales, a la vez que reafirma el carácter humanista prevaleciente en el devenir histórico de la institución universidad, posibilita la ampliación del acceso particularmente a aquellos sectores más desfavorecidos de la población, a partir de que posibilita que la educación superior y más aún el conocimiento sean para todos y durante toda la vida.

Desarrollo

Referentes Teóricos y Metodológicos que sustentan La gestión del proceso extensionista como parte de la gestión de las instituciones de educación superior

1-1. Sustentos teórico Indicadores de Gestión

Se tuvo en cuenta para la selección de los indicadores y la confección de los instrumentos que: lo planteado por la autora, Añorga (2013) en su tesis de doctor en segundo grado se debe conocer la manera específica en que el objeto evaluable se inserta en el proceso y los resultados en que fructifica esa inserción, a partir de la inserción del objeto en el entorno socioeconómico, se debe esperar al proceso de maduración de la misma y que el efecto de la aplicación del objeto debe trascender a lo inmediato, de inserción profunda y susceptible de ser detectada en el entorno socioeconómico.

Las acciones educativas para el fortalecimiento de la identidad nacional, las influencias educativas para el fortalecimiento de valores patrios, la relación afectiva en el proceso tutelar, las frecuencias de las actividades de extensión nos llena alabanzas y elogios, la orientación para la autoestima, para la autovaloración, para identificar sus propios defectos y para desarrollar sus proyectos de mejoramiento profesional y humano.

Jaramillo (2016) Describe que un indicador es una medida de la condición de un proceso o evento en un momento determinado. Los indicadores en conjunto pueden proporcionar un panorama de la situación de un proceso, de un negocio, de la salud de un enfermo o de las ventas de una compañía.

Empleándolos en forma oportuna y actualizada, los indicadores permiten tener control adecuado sobre una situación dada; la principal razón de su importancia radica en que

es posible predecir y actuar con base en las tendencias positivas o negativas observadas en su desempeño global.

Jaramillo (2016) refiere en su artículo, que un indicador de gestión es la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso.

Para trabajar con los indicadores debe establecerse todo un sistema que vaya desde la correcta comprensión del hecho o de las características hasta la de toma de decisiones acertadas para mantener, mejorar e innovar el proceso del cual dan cuenta.

1. BENEFICIOS DERIVADOS DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN

Entre los diversos beneficios que puede proporcionar a una organización la implementación de un sistema de indicadores de gestión, se tienen:

Satisfacción del cliente

La identificación de las prioridades para una empresa marca la pauta del rendimiento. En la medida en que la satisfacción del cliente sea una prioridad para la empresa, así lo comunicará a su personal y enlazará las estrategias con los Indicadores de gestión, de manera que el personal se dirija en dicho sentido y sean logrados los resultados deseados.

Monitoreo del proceso

El mejoramiento continuo sólo es posible si se hace un seguimiento exhaustivo a cada eslabón de la cadena que conforma el proceso. Las mediciones son las herramientas básicas no solo para detectar las oportunidades de mejora, sino además para implementar las acciones.

Benchmarking

Si una organización pretende mejorar sus procesos, una buena alternativa es traspasar sus fronteras y conocer el entorno para aprender e implementar lo aprendido. Una forma de lograrlo es a través del benchmarking para evaluar productos, procesos y actividades y compararlos con los de otra empresa. Esta práctica es más fácil si se cuenta con la implementación de los indicadores como referencia.

Gerencia del cambio

Un adecuado sistema de medición les permite a las personas conocer su aporte en las metas organizacionales y cuáles son los resultados que soportan la afirmación de que lo está realizando bien.

IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE INDICADORES

El siguiente es un procedimiento para implantar un sistema de indicadores en una organización:

1. Crear un grupo de trabajo de indicadores (PLANEAR).
2. Identificar de las actividades a medir (PLANEAR).
3. Establecer en un procedimiento de medición (Objetivo, asignación de responsabilidades preparación de administración del sistema) (PLANEAR).
4. Ejecución del proceso (HACER).
5. Seguimiento al sistema a medir y puesta en marcha de las acciones correctivas (VERIFICAR).
6. Ampliar razonablemente el número de indicadores (ADMINISTRAR).

Cualquier metodología que permita implementar un sistema de indicadores de gestión debe tener en cuenta los elementos asociados con un indicador, para permitir una adecuada retroalimentación, y además presentar información clara y complementarse con otras herramientas de gestión que ayuden a analizar causas y a establecer puntos de mejora para sustentar así la decisión a tomar. Si es posible, debe mostrarse la relación que presenta con otros indicadores.

Objetivo. Muestra la mejora buscada, hace evidente el reto.

Definición. Debe ser simple y clara, e incluir además sólo una característica.

Responsabilidad. Indica el área dueña del indicador y por lo tanto la responsable de las acciones que se deriven del mismo.

Recursos. De personal, instrumentos, informáticos, entre otros.

Periodicidad. Debe ser la suficiente para informar sobre la gestión.

Nivel de referencia. Pueden ser datos históricos, un estándar establecido, un requerimiento del cliente o de la competencia, o una cifra acordada por consenso en el grupo de trabajo.

Puntos de lectura. Debe tenerse claro en qué punto se llevará a cabo la medición, al inicio, en una etapa intermedia o al final del proceso.

La Gerencia de Procesos mediante el ciclo P.H.V.A. consiste básicamente en:

PLANEAR: entendido como la definición de las metas y los métodos que permitirán alcanzarlas.

HACER: consisten en ejecutar la tarea y recoger los datos, no sin antes haber pasado por un proceso de formación (educar y entrenar).

VERIFICAR evalúa los resultados de la tarea ejecutada; identificación de los problemas que originan el no cumplimiento de las tareas (formación, planeación).

ACTUAR: tomar medidas correctivas para lograr el cumplimiento de las metas.

Las cuatro perspectivas permiten un balance entre los objetivos de corto y largo plazo, entre los resultados deseados y los conductores de desempeño de esos resultados, y entre medidas de objetivos difíciles y medidas de objetivos más fácilmente alcanzables.

En este sentido, Martínez (2015) Reflexiona la denominación de los indicadores y la definición de criterios es extremadamente importante ya que, para determinados indicadores, la presencia/ausencia o el sí/no es insuficiente para hacer una valoración adecuada de la situación. Por lo tanto, hablar de criterios de evaluación implica hacer un planteamiento teórico que se relacione con el concepto de calidad seleccionado.

A partir de la evaluación de los criterios anteriores y de las prácticas de indicadores que miden la eficiencia interna del sistema educativo en la educación superior y que en el campo internacional se realizan en contextos descentralizados, desarrollamos nuestra investigación, tomando como premisa la profundización en los sistemas de control instrumentados en las instituciones de educación superior pedagógica y las condiciones existentes para descentralizar dichos sistemas.

1.2. La Gestión de la calidad en la enseñanza

Es muy antigua en Cuba la discusión entre el valor de los exámenes y el de la inspección escolar, como formas de diagnosticar la calidad de la enseñanza en un momento determinado, tal como lo enfrentó Varona y ha llegado a la actualidad. Este problema aún no se ha resuelto.

Por lo regular no se establece la distinción entre la evaluación – control – como una categoría de la dirección científica, que abarca a todo el sistema educacional y a la forma específica que esta adopta en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Se suele trasladar, mecánicamente, a este medio una concepción más amplia, esencial, y por tanto, abstracta, del proceso evaluativo. Una cosa es la evaluación del sistema educacional o parte de él y otra, es la valoración – evaluación – del proceso didáctico en cualquiera de sus manifestaciones.

La gestión universitaria constituye el eje del accionar de las IES; cada universidad encuentra dentro de su contexto geográfico y situacional lo esencial para concretar sus objetivos en acciones, pero no existe una fórmula general, así lo manifiestan Cejas y Alfonso (2012), la gestión no es una tecnología neutra ni una tarea de ingeniería, es una labor de construcción, preservación y proyección en el tiempo de los elementos que convierten a la organización en una institución que involucra a diversos

actores, y que encuentra su razón de ser en los fines a los que sirve y en los resultados que alcanza. La gestión universitaria tiene gran importancia, como concepto sistematizador e integrador de la universidad respecto de su entorno (Aguilera, 2006); es así que las IES en cada país y región han generado sus propias conceptualizaciones ajustadas al medio.

Véliz (2017), al estudiar la gestión universitaria expresa en su definición que es un proceso global, complejo, integrador y generador que requiere de la conjunción de principios, modelos, procedimientos, estrategias, mecanismos y estilos gerenciales, con supuestos pedagógicos, epistemológicos e ideológicos que tiene como finalidad garantizar un crecimiento, fortalecimiento y desarrollo sostenible de la organización para cumplir con los objetivos prefijados en los marcos normativos y regulatorios del Estado vinculado a “liderar” procesos con prevención, transformación e innovación en contextos de constantes cambios, que apuntan a una toma de decisiones participativa, ágil y pertinente, para mejorar las funciones universitarias enseñanza, investigación y extensión.

Esta última definición abarca aspectos esenciales de la gestión universitaria actual, sometida constantemente a los cambios y necesidades de la sociedad del presente siglo. Sin embargo, se omite la calidad, aspecto que hoy reviste particular relevancia en la educación superior. López, García y Addine (2017), reconocen que “la educación superior tiene el reto de asegurar la calidad de la formación permanente de profesionales capaces de enfrentar las transformaciones económicas, sociales y educacionales, y de contribuir a mantener indicadores de eficacia, eficiencia y pertinencia en una educación de calidad para todos”

En el contexto normativo de la familia de las 9000, gestión se define como “actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización” y puede incluir el establecimiento de políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos (ISO 9000:2015). Por lo cual hablar de gestión de la calidad en este trabajo significa aplicar la definición al concepto de calidad en las Instituciones de la Educación Superior

Los límites y la aplicabilidad de un Sistema de Gestión de la Calidad se denomina “alcance” y se establece para poder identificar y comprender el contexto de una organización y las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y la dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos en el Sistema de Gestión de la Calidad Organización Internacional de Estandarización (ISO) (9001:2015, 2015) e ISO 9004,(2015) y expresan en forma concisa lo que una organización debe practicar para alcanzar una óptima Gestión de la Calidad.

Principios de Gestión de la Calidad en la Educación

- **Enfoque al cliente:**

Una organización depende de sus clientes y, por lo tanto, tiene que entender sus necesidades actuales y futuras. El propósito no debe ser solo cumplir con los requisitos del cliente, sino esforzarse por exceder sus expectativas.

Superar las expectativas significa ir más allá del deseo del cliente, [cumpliendo con aquello que él aún no piensa, pero que se convertirá en una necesidad futura](#) de muchos de ellos en un momento dado.

- **Liderazgo:**

Los líderes en una organización educativa, son capaces de comunicar los objetivos de la Dirección de la Organización, propiciando el ambiente interno para que ellos se logren, involucrando al mayor número de personas posibles en ese propósito.

Corresponde a la Alta Dirección de la organización, identificar los líderes a su interior, delegar las responsabilidades pertinentes en ellos y hacer que el personal perciba y siga su ejemplo.

- **Participación de las personas:**

Las organizaciones dependen de la capacidad que tenga su personal de involucrarse, comprometerse y poner sus habilidades al servicio de los objetivos propuestos.

Esto significa que, en las acciones de Gestión de la Calidad, deben participar no solo los líderes, sino todo el personal. Ellos deben estar involucrados en los resultados y la solución de los problemas, lo cual requiere por supuesto, un proceso de formación y capacitación.

- **Estrategias y procedimientos:**

[Actividades y recursos gestionados como un proceso](#), en la búsqueda de un resultado. Las organizaciones deben alcanzar sus objetivos de forma eficiente y eficaz, y para ello requieren llevar a cabo actividades adecuadas a tal fin y contar con los recursos necesarios.

Un proceso requiere de una entrada, el uso de unos recursos, y un método para generar una salida. La salida, es el producto del proceso. Al dividir la organización en procesos, y estos en actividades, es posible identificar de forma muy rápida las causas de las desviaciones y las razones por las cuales no se alcanzan determinadas metas.

- **Enfoque de sistema de gestión:**

Una organización educativa, aumentará su eficiencia y eficacia mediante la identificación, comprensión y gestión de los procesos interrelacionados de un Sistema que se ha diseñado para el cumplimiento de objetivos específicos.

Un proceso siempre ofrece un servicio o un producto a otro proceso, o a un cliente. Dentro de la organización tenemos varios procesos, lo que implica que, cada proceso tiene un cliente – interno o externo -.

Es preciso entender que estos procesos deben estar interrelacionados, si se desea tener un buen Sistema de Gestión de la Calidad.

- **Mejoría continua:**

Este debe ser un objetivo permanente en la organización: La mejoría continua de su desempeño, que se traducirá en una mayor satisfacción del cliente.

- **Enfoque basado en la toma de decisiones:**

Las decisiones eficaces se basan en el análisis lógico e intuitivo de datos e información. La organización educativa que practique este principio, [tomará decisiones que contribuirán a su crecimiento](#), a diferencia de aquella que lo haga en forma impulsiva.

- **Relaciones mutuamente beneficiosas:**

La capacidad de la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, se ve reforzada por la relación con sus proveedores, que también se benefician.

Esta relación, de beneficio mutuo, aumenta la capacidad de ambos para crear valor. La relación con los proveedores debe ser considerada como asociaciones, en las que todos los socios ganan, asegurando un lugar de privilegio para todos en el mercado.

Cuatro principios de Gestión de la Calidad en la Educación adicionales:

Hemos hecho referencia a ocho principios básicos para la Gestión de la Calidad en instituciones educativas. Sin embargo, podemos hacer uso de otros cuatro principios adicionales:

- Crear valor para que los estudiantes se motiven y se sientan satisfechos con el producto que están recibiendo. La medida de satisfacción determina el grado en que el producto satisface las necesidades y expectativas de los estudiantes. Los resultados de la medición ayudan a las organizaciones educativas a aumentar el valor al mejorar sus procesos de creación de valor para los estudiantes.
- Enfocarse en el valor social significa atender a los estudiantes y otras partes interesadas, teniendo como base la ética, la seguridad y la conservación ambiental. Las organizaciones educativas pueden garantizar el crecimiento sostenible sólo cuando la sociedad más grande aprecia la producción de valor añadido destinada a los estudiantes.
- La agilidad es esencial para el crecimiento sostenido en un entorno educativo, cada día más cambiante.
- El autoanálisis, entendido como la capacidad que tenga la organización educativa de autoevaluarse y, de forma crítica, revisar sus procesos y analizar sus índices de rendimiento, como una forma de identificar fallas dentro del Sistema y acometer las acciones correctivas a que haya lugar.

Fernández F.et.al, (2017) La NC ISO 9000:2015 cambia el principio de mejora continua por “mejora” declarando que “Las organizaciones de éxito mantienen un enfoque continuo hacia la mejora”, sobre la base racional de que “La mejora es esencial para que una organización mantenga los niveles actuales de desempeño, reaccione a los cambios en sus condiciones internas o externas y cree nuevas oportunidades

Fernández F.et.al, (2017) “las cosas no han de estudiarse en los sistemas que las dirigen; sino en la manera con que se aplican y en los resultados que se producen”

La autora asume la definición de Fernández et.al, (2017) que estos principios son la base de la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, en instituciones educativas. Con seguridad, una organización que se proponga aplicar estos ocho principios de Gestión de la Calidad en la Educación, alcanzará la excelencia y contará con la fidelidad de sus clientes:

Por su propia concepción los principios de gestión de la calidad se ha extendido explícitamente al enfoque a todas las partes interesadas para incluir los aspectos relacionados con las responsabilidades sociales de las instituciones de educación superior, como proceso involucra un cambio en las prácticas habituales de la organización, ya que todas las actividades que influyen en la calidad deben ser planificadas y controladas, de todo lo cual deben mantenerse registros como fuentes de información para la mejora y como evidencias para los procesos de evaluaciones Internas y externas los principios genéricos de gestión de la calidad desarrollados en la norma internacional ISO 9000 (ISO, 2015a).

El futuro de la serie de normas ISO 9000

Gómez (2020) Destaca que, para garantizar la efectividad de la serie de normas ISO 9000, los estándares se mejoran continuamente, incorporando nuevas iniciativas para la gestión de la calidad. Una nueva revisión de las normas está en curso. Esta revisión conducirá a la publicación, a finales de 2021, de los nuevos estándares básicos.

Estas revisiones pretenden, entre otros, los siguientes objetivos:

- Satisfacer las necesidades de los clientes en todos los niveles de la organización.
- Lograr la compatibilidad ascendente con las versiones actuales de las normas y con otros estándares de ISO.
- La adaptación a todos los tamaños de las organizaciones.
- La consistencia de los enfoques de control de calidad y gestión de la calidad.

En la tercera década del siglo XXI, solo ISO 9001 e ISO 9004 sobrevivirán. E ISO 9004 continuará siendo una norma de recomendaciones, que no se puede utilizar en un contexto contractual, pero sí puede servir de base para la autoevaluación.

ISO 21001 Sistemas de Gestión para Organizaciones Educativas

El sector educativo ha sido uno de los primeros que vio afectada su actividad por la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, que obligó al cierre de sus centros. Una correcta gestión es siempre fundamental, pero más aún en circunstancias excepcionales. La Norma ISO 21001 se convierte en una herramienta de gestión estratégica que utiliza el mismo lenguaje que los profesionales a quienes va dirigida, recogiendo requisitos específicos sobre los procesos educativos, como desarrollo del plan de estudios, proceso de admisión o métodos de evaluación.

Gómez (2020) Refiere esa preocupación por el conocimiento es el eslabón fundamental que hace más fuerte a nuestra sociedad siendo, uno de los principales indicadores de desarrollo y del progreso de cualquier país. De hecho, en la [Agenda 2030: Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas](#), se establece como el 4º de los 17 objetivos, el garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.

Noda Hernández et al. (2017) Describe en su artículo sobre la actual pandemia, retos importantes para los sistemas educativos y sociales que deberán abordarse de manera articulada. También deja lecciones valiosas acerca de lo que es realmente prioritario para la vida en comunidad. Estos retos y estas lecciones brindan la posibilidad de replantear y profundizar el propósito de la educación y su papel en el sostenimiento de la vida y la dignidad humanas, para que nadie se quede atrás.

Se trata de modificar seriamente el papel de las instituciones y sus claustros pasando de formadores en una pequeña parte del agregado de conocimientos de los estudiantes para contribuir a que sean buenos profesionales a facilitadores del desarrollo integral de los estudiantes para contribuir a que sean buenos y comprometidos ciudadanos Marmolejo, (2020). Siendo consecuente con este enfoque, la Educación Superior en Cuba vincula la excelencia académica con la gestión de la calidad de sus procesos para dar respuesta al encargo social de que es depositaria: la formación de profesionales íntegros y comprometidos con las transformaciones de la sociedad cubana. (Alarcón Ortiz, 2015)

La calidad es una construcción social y como tal, requiere de reflexión, diálogo y esfuerzo colectivo Noda Hernández, et al. (2017). Los procesos de evaluación y acreditación han de facilitar mediante la divulgación de las mejores prácticas y el acompañamiento objetivo a las Instituciones de Educación superior (IES) a cumplir estos propósitos y mejorar de manera continua y pertinente la calidad vinculada a una adecuada demostración de la misma a toda la sociedad. Por otra parte, la

buena calidad de la educación para ser reconocida, evaluada y mejorada debe ser caracterizada por sus atributos, de ahí la importancia de su oportuna identificación.

Pueden ser variables de acuerdo a las circunstancias y objetivos a lograr, pero es conveniente no perder de vista cuatro de ellos: la pertinencia, la idoneidad, la eficacia y el impacto.

Consideramos que a partir del año 2019, comenzó la crisis sanitaria originada por el COVID-19 precisó desde el inicio al cierre de los centros educativos, la voluntad de los profesionales de la educación y la urgencia con la que los centros han tratado de adaptarse a esta situación ha sido clave para mantener un servicio fundamental en la sociedad. Ya que al priorizar los servicios esenciales para asegurar un nivel eficaz de calidad a nuestras necesidades como usuarios, el servicio educativo estaría siempre entre las iniciales prioridades Pueden ser variables de acuerdo a las circunstancias y objetivos a lograr, pero es conveniente no perder de vista cuatro de ellos: la pertinencia, la idoneidad, la eficacia y el impacto.

Durante muchos años, las organizaciones educativas de todos los ámbitos (la enseñanza primaria, secundaria, universitaria, profesional, etc.) han respondido a esa expectativa con una especial sensibilidad para mejorar sus procesos de gestión y para alcanzar cada vez mejores resultados en el aprendizaje. Certificaciones de calidad, modelos de excelencia (generales y sectoriales), programas de indicadores educativos, etc. son herramientas que han ayudado a establecer políticas, asegurar estándares de prestación y comparar resultados.

En este contexto, la Organización Internacional de Normalización (ISO) ha publicado la Norma ISO 21001 y abre un nuevo camino lleno de oportunidades el ámbito de la Norma ISO 21001 es especializado pero, a la vez, resulta aplicable a un amplio espectro de organizaciones educativas, incluso a áreas y departamentos que proporcionan formación en organizaciones cuya actividad principal no es la educación.

La Norma ISO 21001 se ha desarrollado siguiendo la estructura de alto nivel, que comparten todas las normas ISO de sistemas de gestión. Su clara vinculación con la ISO 9001 (cuyos requisitos quedan incluidos) proporciona una orientación a la eficiencia de los procesos y a la satisfacción de las partes interesadas. Asimismo, facilita la integración con otras normas de gestión ambiental, seguridad y salud en el trabajo, etc. Las organizaciones educativas encuentran en la Norma ISO 21001 algo más que una nueva herramienta de gestión: la referencia más reconocida por el propio sector para identificar un servicio educativo que ofrece confianza a la sociedad

La política que se maneja es igual requisitos de la norma ISO 9001, específicos sobre los procesos educativos (desarrollo del plan de estudios, proceso de admisión, métodos de evaluación, etc.) a quienes va dirigida, a los profesionales con requisitos específicos sobre los procesos educativos. La gestión del conocimiento alcanza un determinado aporte tratado por los educadores, sobre la base de recursos de aprendizaje y el respeto por la propiedad intelectual.

“La norma internacional standard” 21001:2018, hace especial hincapié, que las organizaciones educativas proporcionen, compartan o transfieren conocimientos para estudiantes mediante formación técnico practica o investigación. Pudiesen estar constituidas por una única persona, una empresa, corporación, firma, autoridad, institución, o asociación. Los destinatarios de los productos y servicios de estas organizaciones son en primer lugar, los estudiantes, pero también lo son otras partes interesadas a las que estas entidades se comprometen a atender y satisfacer en virtud de sus propios objetivos.

Conclusiones

La fundamentación de las teorías científicas sobre gestión de la calidad y la gestión de la calidad con enfoque de gestión por procesos y sistema de gestión de la calidad, establecen las bases conceptuales de la propuesta de un modelo para perfeccionar la gestión extensionista en la universalización. El desarrollo de la gestión por procesos se ha revelado como una de las vías de mejora de la gestión para todos los tipos de organizaciones y este enfoque aplicado a las instituciones académicas favorece la eficiencia de su gestión para satisfacer las demandas y expectativas de la sociedad.

Referencias Bibliográficas

- Díaz-Canel, M. y Núñez, J. (2020). Gestión gubernamental y ciencia cubana en el enfrentamiento a la Covid-19. *Anales de la Academia de Ciencias de Cuba*, 10(2), 1-10. Recuperado de <http://www.revistaccuba.cu/index.php/revacc/article/>
- Dutrenit, G. y Núñez, J (2017). Vinculación universidad-sector productivo para fortalecer los sistemas nacionales de innovación: experiencias de Cuba, México y Costa Rica. Recuperado de: https://www.lalics.org/wordpress/wpcontent/uploads/2017/08/DutrenitNunezJover_Cuba.pdf
- Dutrenit, G. & Sutz, J. (eds.) (2014). *National Innovation Systems, Social Inclusion and Development, the Latin American Experience*. Cheltenham, UK; Northampton, MA, USA: Edward Elgar Publishing.

- Fernández, A. y Núñez, J. (2020). *Creación de capacidades y desarrollo local: el papel de los centros universitarios municipales*. La Habana, Cuba: Editorial Universitaria Félix Varela
- García, J.L., Fernández, A., Núñez, J., León, O., Fraga, D., Torres, A. (...) Merino, T. (2020). *Perfeccionamiento de la vinculación con el desarrollo local en la planificación estratégica de la educación superior cubana*. S/l: Se, en formato digital.
- Núñez (eds.) *Creación de capacidades y desarrollo local: el papel de los centros universitarios municipales* (pp, 434). La Habana, Cuba: Editorial Universitaria Félix Varela.
- Girardo, C., Martínez, P., Salgado, L. y Costamagna, P. (2016). Desarrollo de capacidades individuales y colectivas en estudios de posgrado y su incidencia en los territorios. *Territorios*, (34), 215-236. Doi: org/10.12804/territ34.2016.09
- González, M. I., López, J. A. y Luján, J. L. (1996). *Ciencia, tecnología y sociedad: una introducción al estudio social de la ciencia y la tecnología*. Madrid: Technos.
- Ministerio de Economía y Planificación (2020). *Política de desarrollo territorial*. La Habana, Cuba: Ministerio de Economía y Planificación.
- Ministerio de Educación Superior (2012). *Objetivos de trabajo 2013-2016*. La Habana, Cuba: Editorial Félix Varela.
- Ministerio de Educación Superior (2017). *Planificación estratégica 2017-2021*. La Habana, Cuba: Editorial Félix Varela.
- Ministerio de Educación Superior (2019). *Proyecto estratégico del MES. Año 2020*. La Habana, Cuba: Editorial Félix Varela.
- Núñez, J., Alcázar, A. y Díaz, T. (2017). Una década de la Red Universitaria de Gestión del Conocimiento y la Innovación para el Desarrollo Local en Cuba. *Retos de la Dirección*, 11(2), 228-244.