

06

Fecha de presentación: septiembre, 2022

Fecha de aceptación: noviembre, 2022

Fecha de publicación: enero, 2023

METODOLOGÍA

PARA LA GESTIÓN DEL SISTEMA DE LA CALIDAD EN LA FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS “MIGUEL ENRÍQUEZ”

METHODOLOGY FOR THE MANAGEMENT OF THE QUALITY SYSTEM IN THE FACULTY OF MEDICAL SCIENCES MIGUEL ENRÍQUEZ

Juan Carlos Fonden Calzadilla¹

E-mail: fonden1980@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7478-8628>

Natascha Mezquía de Pedro¹

E-mail: decanatome@infomed.sld.cu

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7859-3841>

Sergio González García¹

E-mail: vdifcme@infomed.sld.cu

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2359-9656>

¹Universidad de Ciencias Médicas de la Habana, Cuba.

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Fonden Calzadilla, J. C., Mezquía de Pedro, N., & González García, S. (2023). Metodología para la gestión del sistema de la calidad en la facultad de Ciencias Médicas “Miguel Enríquez”. *Revista Universidad y Sociedad*, 15(1), 59-67.

RESUMEN

Inmerso en el proceso de autoevaluación de la Facultad de Ciencias Médicas “Miguel Enríquez” se comprobó la no existencia de un sistema articulado de gestión de la calidad que contribuyera a alcanzar la excelencia de sus procesos sustantivos. ¿Cómo implementar dicho sistema? Con el empleo de los métodos de investigación científica histórico – lógico, análisis documental, enfoque de sistema y modelación, se procedió a la concepción de un Proyecto de Investigación que tuvo como objetivo la elaboración de una metodología para la conformación de un sistema de gestión de la calidad en la facultad. Su aprobación en el Consejo Científico y puesta en práctica ha proporcionado diversos resultados, entre ellos: Una estrategia operativa para el proceso de autoevaluación institucional; publicaciones científicas en revistas de los grupos I y II; un sistema de temas para los profesores guías con vista a la preparación de los estudiantes en contenidos referentes a la calidad; un procedimiento con el fin de autoevaluar los departamentos docentes, acorde con las normas establecidas por la Junta de Acreditación Nacional. La metodología, la cual se diseñó con el desempeño efectivo de todos los directivos y otros participantes implicados, se cumple cabalmente, conforme a sus etapas programadas y las tareas de investigación que se realizan para su cumplimiento. Es una estructura flexible, se renueva constantemente y adapta al contexto actual.

Palabras clave: cultura de calidad, gestión de la calidad, acreditación, autoevaluación institucional

ABSTRACT

Immersed in the self-assessment process of Miguel Enríquez Faculty of Havana Medical Sciences University, the non-existence of a Quality Management System that would contribute to achieving excellence in its substantive processes, was verified. How to implement such a system? With the use of historical-logical scientific research methods, documentary analysis, system approach and modeling, a Research Project was developed that had as its objective the development of a methodology for the execution of a Management System of quality in college. Its approval in the Scientific Council and implementation have provided various results, including: An operational strategy for the institutional self-assessment process; Scientific publications in journals of groups I and II; A system of topics for teachers guides with a view to the preparation of students in content related to quality; A procedure to self-assess teaching departments, in accordance with the standards established by the National Accreditation Board. The methodology, which was carried out with the effective performance of all the participants involved, is fully complied with, according to its programmed stages and the research tasks that are carried out for its fulfillment. It is a flexible structure, constantly renewed and adapted to the current context.

Keywords: quality culture, quality management, accreditation, institutional self-assessment

INTRODUCCIÓN

Existe la aspiración manifiesta de la Facultad de Ciencias Médicas (FCM) Miguel Enríquez (ME) de alcanzar la excelencia en todos sus procesos sustantivos, en el contexto en que la Universidad de Ciencias Médicas de La Habana (UCMH) se prepara para acreditarse, y como consecuencia de este acontecimiento, todas sus facultades realizan un proceso de autoevaluación institucional, cuestión que ha propiciado el diseño y presentación de proyectos de investigación científica en la FCM, a fin de que todas las actividades realizadas y por efectuar, se fundamenten en métodos de la Ciencia.

Alcanzar la excelencia exige transformaciones trascendentales que rompen con prácticas tradicionales, tiempo, recursos; y parece no tener efectos inmediatos. No obstante, sin buenas prácticas en evaluación y acreditación, no habrá avances en la educación superior, no se logrará la pertinencia universitaria y la transparencia solicitada por la sociedad, y como consecuencia, no se conseguirá alcanzar la cooperación de las agencias internacionales y de los proveedores financieros de proyectos de investigación y postgrado (Razo, et. al., 2016).

La adopción de un sistema de gestión de la calidad (SGC) es una decisión estratégica de la universidad cubana, la cual se beneficiará en su desempeño global, de la mejora continua, a la vez que proporciona una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible (Organización Internacional de Normalización [ISO 9000], 2015 & Organización Internacional de Normalización [ISO 9001] [ISO 9004], 2018).

“La calidad es, por tanto, una construcción social, y como tal, requiere de reflexión, diálogo y esfuerzo colectivo. Los procesos de evaluación y acreditación han de valorar los criterios de pertinencia, democratización, equidad social, desarrollo local y regional, y la construcción de espacios públicos de discusión. La educación superior debe ejercer un rol central en los proyectos y estrategias nacionales y para ello necesita demostrar su calidad y pertinencia” (Cruz, 2009, p.6)

La gestión de la calidad es actualmente una condición indispensable y a la vez una actitud estratégica para alcanzar el éxito competitivo de una universidad o empresa. El aumento incesante del nivel de exigencia del consumidor y de las empresas empleadoras, junto a la estampida de competencia a nivel mundial, hacen de la calidad un factor determinante para la competitividad y la supervivencia de la empresa u organización moderna (Camisón; et. al, 2006).

La gestión de la calidad en las instituciones universitarias contribuye al mejoramiento continuo de todas sus funciones y procesos académicos, investigativos, de extensión universitaria y administrativos. La calidad es un concepto multifacético, que incluye todos los procesos y debe ser eje central del accionar de la institución a fin de generar ideas de renovación, satisfacer al cliente, a sus familias, a la comunidad, a empleadores y autoridades superiores (González, et al., 2013).

La facultad de Ciencias Médicas “Miguel Enríquez”, que ha sido acreditada con la categoría de Certificada en 2017, ha aprobado en el Consejo de Dirección efectuado en marzo de 2021, el siguiente objetivo estratégico: “Promover una cultura de gestión de la calidad que posibilite la adopción de decisiones acertadas y oportunas en los procesos docentes, investigativos, de extensión universitaria y administrativos, propiciando la mejora continua, que conduce a la acreditación y al reconocimiento social de la calidad alcanzada, con visibilidad nacional e internacional” (Fonden, et. al, 2022, p.3). Como consecuencia de la adquisición de esta cultura, se pretende alcanzar la excelencia en todos sus procesos, sin embargo, no se cuenta con un sistema de gestión de la calidad. ¿Cómo lograrlo? He aquí que se identifica el siguiente problema científico:

¿Cómo diseñar un sistema de gestión de la calidad en la FCM ME?

El objeto de estudio de esta investigación es el proceso de gestión de la calidad en las ciencias médicas y el campo de investigación está relacionado con la implementación del sistema gestión de la calidad en la facultad.

Se asume como objetivo: Diseñar una metodología para la gestión del sistema de la calidad en la FCM ME.

Se planificó una investigación aplicada, en la cual se diseñó una metodología con el empleo de métodos cuantitativos y cualitativos de investigación, que condujo a los actores implicados en cada momento en el proceso de autoevaluación, a elaborar el informe en el presente año y alcanzar otros resultados, y para ello se proyectaron las siguientes tareas de investigación científica:

1. Sistematización de los antecedentes y estudios realizados que sustentan el proceso de gestión de la calidad en las ciencias médicas.
2. Diagnóstico del estado actual del proceso de gestión de la calidad en la Facultad de Ciencias Médicas “Miguel Enríquez”.

3. Diseño de una metodología para la implementación del sgc en la Facultad de Ciencias Médicas "Miguel Enríquez".
4. Constatación de la efectividad de la metodología propuesta, consultando con expertos su aplicación en la práctica.

A continuación, se analizarán los diferentes procesos, subprocesos y métodos empleados en el desarrollo de este estudio.

El proyecto que da como resultado la metodología para la gestión de la calidad, tiene los siguientes beneficiarios:

- Estudiantes, profesores, directivos y trabajadores de servicios de la FCM ME.
- Procesos docentes y asistenciales de atención primaria de salud (APS).
- Procesos docentes y asistenciales de atención secundaria de salud (ASS).
- Los procesos sustantivos universitarios que se desarrollan en la facultad.

MATERIAL Y MÉTODOS

El estudio e investigación se comenzó desde el año 2021 en la FCM ME, ubicada en el municipio 10 de octubre de La Habana, y continúa en 2022. Fueron objeto de estudio, la elaboración de:

1. La metodología para implementar un SGC en la FCM ME.
2. La Estrategia Operativa y los 6 mega- procesos con sus respectivos subprocesos, asociados a las 6 variables, indicadores y criterios de medida, establecidos por la JAN para la evaluación de un Instituto Superior Educativo en la RM 8/2019. Ellos son:
 - a) Contexto institucional y pertinencia integral.
 - b) Recursos humanos.
 - c) Formación de pregrado.
 - d) Formación en investigación y postgrado.
 - e) Infraestructura.
 - f) Impacto económico y social.

Constituyó también material de trabajo y estudio:

- a) El nivel de conocimientos adquiridos y habilidades desarrolladas por los integrantes del proyecto.
- b) La identificación de fortalezas y debilidades.
- c) La realización de planes de mejoras a las debilidades y de sostenibilidad a las fortalezas.

- d) La realización del informe de autoevaluación institucional.
- e) La propuesta de soluciones a los jefes de departamentos con el fin de gestionar sus autoevaluaciones periódicas.
- f) La elaboración de sistemas de temas para los profesores guías con el propósito de que los estudiantes estén debidamente informados acerca del proceso de autoevaluación que se realiza, y a la vez se apropien de una cultura de gestión de la calidad.
- g) Las publicaciones en revistas de los grupos I y II.

Se asumieron las recomendaciones metodológicas de (Addine, et al., 2018 & Figueroa & Rafael, 2011) para la redacción del informe de autoevaluación. Para cada etapa de la investigación se aplicaron diversos métodos de investigación:

- a) Métodos del nivel teórico: Análisis documental, sistematización, histórico - lógico, enfoque sistémico y modelación.
- b) Métodos del nivel empírico: Encuestas anónimas; entrevistas estructuradas a profesores, directivos y estudiantes; y observación directa a los procesos sustantivos de la FCM ME donde se desarrollan actividades docentes, investigativas, de extensión universitaria y de servicios.
- c) Métodos del nivel estadístico o matemático: Cálculo porcentual y de promedios.

Además de presentarse ante el Consejo Científico, el proyecto ha sido presentado en el consejo académico para escuchar las recomendaciones de los Jefes de Departamentos Docentes de la Facultad, y de los estudiantes con responsabilidad en la FEU, para recibir su aprobación.

Es objeto de estudio y resultado de este proyecto, la metodología para la evaluación del impacto social del proceso de enseñanza y aprendizaje de la carrera Medicina, con salida a un tema doctoral que debe presentar el vicedecano académico, y la estrategia para incrementar el nivel de superación científica y metodológica de los cuadros, de sus reservas y de los profesores de las categorías principales de la FCM ME, que están a cargo del responsable de cuadro de la FCM ME.

RESULTADOS.

Conceptos que sustentan teóricamente la metodología

Como resultado de la Tarea No 1 de investigación: Sistematización de los antecedentes y estudios realizados que sustentan el proceso de Gestión de la Calidad (Becerra, et. al., 2019) en las Ciencias Médicas.

Los autores arribaron a la siguiente definición expresada en la Figura No 1:

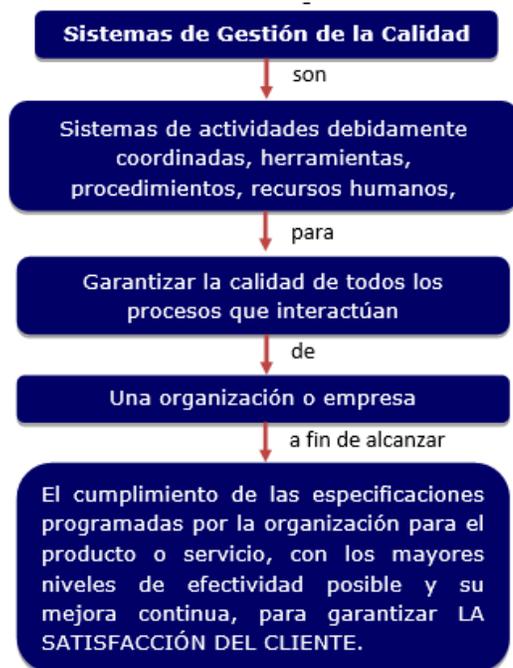


Figura No 1. Definición de SGC

Los integrantes del proyecto, en reunión de trabajo, como resultado de la Tarea No 1, asumen como pertinentes las siguientes definiciones, las cuales comparten y forman parte de la metodología para la gestión de la calidad (Rocha, Mur, & Alpízar, 2020), ver Figura.2:



Figura No 2. Definición de Metodología para la Gestión de la Calidad

Un SGC es un conjunto de normas, procesos y procedimientos requeridos para que sus productos y servicios cumplan con los máximos estándares de calidad y así lograr y mantener la satisfacción de sus clientes en organizaciones o empresas.

Y en la norma internacional ISO, se asume que:

El SGC es aquella parte del sistema de gestión de la organización enfocada en el logro de resultados, en relación con los objetivos de la calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas, según corresponda (ISO 9000: 2005).

“Un SGC comprende actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados (...) gestiona los procesos que interactúan y los recursos que se requieren para proporcionar valor y lograr los resultados para las partes interesadas pertinentes (...) proporciona los medios para identificar las acciones para abordar las consecuencias previstas y no previstas en la provisión de productos y servicios” (ISO 9000:2015, p.2).

Una de las definiciones de la Metodología para la Gestión del Sistema de Calidad es el proceso de mejora continua (Acosta, 2020), expresado en la Figura No3.

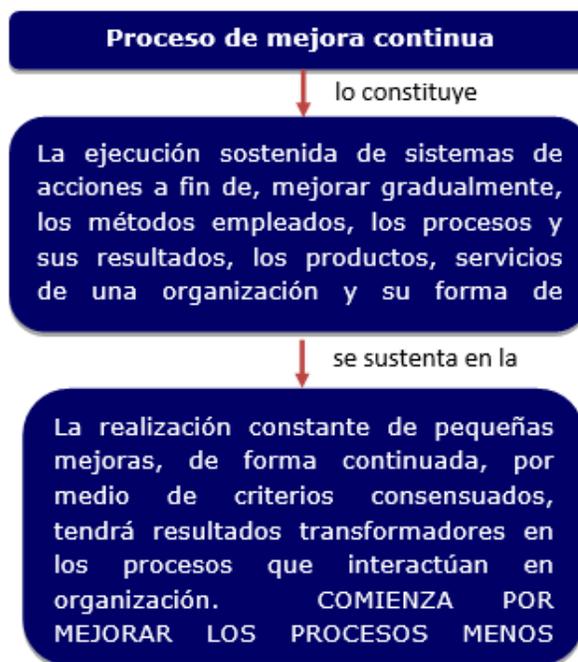


Figura No 3. Definición del Proceso de mejora continua.

Puesto que una organización puede ser definida como un conjunto de procesos que interactúan entre sí, que se realizan simultáneamente y además están interrelacionados,

lo cual dará lugar, a la posibilidad de la gestión por procesos (Camisón, et. al, 2006).

“En una primera aproximación, podemos definir un proceso como un conjunto de actividades realizadas por un individuo o grupo de individuos cuyo objetivo es transformar entradas en salidas que serán útiles para un cliente” (Camisón, et. al, 2006, p.879). Esta definición señala la transformación necesaria en todo proceso. La transformación de una serie de entradas, entre los que se incluyen operaciones, métodos o acciones, en salidas que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes en forma de productos, informaciones, servicios o en general, resultados.

Los citados autores agregan que todo proceso tiene que tener un objetivo; es decir, una razón de ser y, además, puede ser representado gráficamente (Figura 4), medido y controlado, a través de indicadores, los cuales permiten su control y el seguimiento de su desarrollo, e incluso, si fuese necesario, aplicarles acciones de mejora continua.

Los procesos pueden constituirse en sucesiones, donde la salida de uno puede ser la entrada para otro, hasta encadenarse en una estructura de procesos.

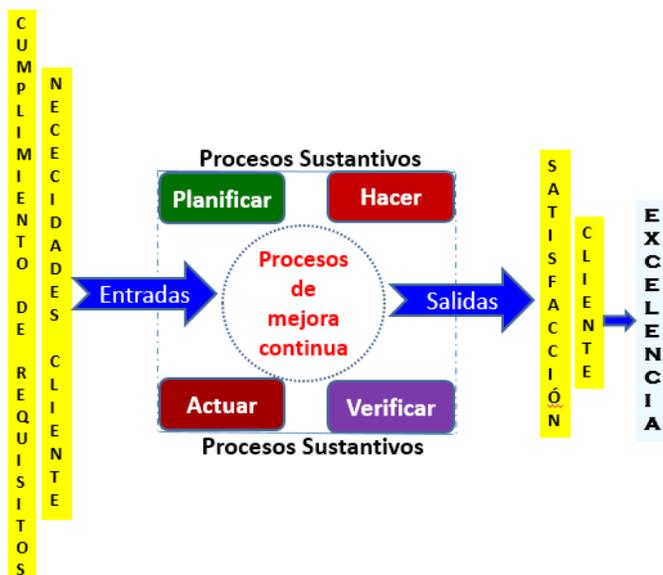


Figura No 4. Representación gráfica del proceso de SGC.

Sistema de temas, procedimiento y otros resultados del proyecto

Se obtuvo en el presente proyecto, como parte de la metodología elaborada, en armonía con el trabajo metodológico que realiza la facultad, el sistema de temas que se imparte actualmente por los profesores guías, quienes son miembros del colectivo de año académico y educadores por excelencia, que atienden integralmente las

necesidades educativas del grupo de estudiantes que se le ha asignado, así como las de cada uno en particular. Su accionar debe favorecer la formación y desarrollo de una cultura general integral en los estudiantes durante la carrera (Resolución Ministerial 47/2022- Artículo 159.1). Estos temas se desarrollan en los turnos de reflexión y debate con los estudiantes, a fin de prepararlos para la adquisición de una cultura de gestión de la calidad que conduce a la acreditación institucional. Ellos son:

Tema No 1

Marzo de 2022

Sumario:

- La calidad en los lineamientos del PCC y la Constitución de La República.
- El objetivo estratégico de la FCM Miguel Enríquez.
- ¿Qué es la calidad?.
- La autoevaluación institucional.
- Preguntas para el diálogo.

Tema No 2

Abril de 2022

Sumario:

- La evaluación externa;
- Parámetros estudiantiles para evaluar la calidad.
- La acreditación institucional.
- Ventajas de la acreditación institucional.
- Desventajas de la no acreditación institucional.
- Preguntas para el diálogo.

Tema No 3

Mayo – diciembre de 2022

Sumario:

- Debilidades identificadas en el informe de autoevaluación institucional.
- Preguntas para el diálogo.

Tema No 4

Junio de 2022

Sumario:

- Fortalezas identificadas en el informe de autoevaluación institucional.
- Preguntas para el diálogo.

Por otra parte, se diseñó y se discutió con los jefes de departamentos docentes, un procedimiento que tiene como fin autoevaluar esos departamentos, de acuerdo con las normas establecidas por la Junta de Acreditación Nacional (JAN), cuyos pasos se muestran a continuación:

1. Caracterizar el departamento, su composición humana y su infraestructura material.
2. Valorar el cumplimiento de los indicadores de calidad elaborados por la JAN. Identificar Fortalezas y Debilidades.
3. Valorar el dominio y cumplimiento de la RM 47 de 2022.
4. Valorar el cumplimiento e impacto del plan de trabajo metodológico del departamento (transformación, crecimiento y desarrollo) en:
 - a) Plan de desarrollo individual según RM 66 del 2014.
 - b) El sistema de trabajo metodológico según RM 47 del 2022.
 - c) Estrategias para el cambio de categorías, según RM 85 del 2016.
 - d) Análisis cualitativo de las comprobaciones de conocimientos según normas JAN.
 - e) Resultados y análisis de promoción según normativas establecidas por MES y MINSAP.
 - f) Cumplimiento y calidad del Plan de controles a clases, según funciones y categorías de los docentes (artículo 197-214 de la RM 47 de 2022).
 - g) Satisfacción de los estudiantes según instrumentos aplicados en encuesta JAN.
5. Mostrar las evidencias, en formato impreso o digital, del cumplimiento de los indicadores de calidad y el plan de trabajo metodológico.
6. Elaborar planes de mejoras para erradicar debilidades y sostener fortalezas.
7. Elaboración y entrega del informe de autoevaluación.

Además, se han obtenido otros resultados como:

- a) Publicación del artículo "Estrategia operativa para el proceso de autoevaluación de la Facultad de Ciencias Médicas Miguel Enríquez".
- b) Publicación de los tres informes de autoevaluación de Facultad de Ciencias Médicas "Miguel Enríquez".

DISCUSIÓN

Los informes de autoevaluación presentados, que comprenden los cursos escolares 2019-2020, 2020-2021 y 2021-2022, resultados de la aplicación de la metodología elaborada y en particular de la estrategia operativa,

constituyen documentos e instrumentos de apoyo al logro de los objetivos de la institución para la toma de decisiones eficaces.

Es un reto para la facultad el transformar la información en un recurso estratégico que facilite la toma de decisiones acertadas, y propicie nuevas oportunidades de crecimiento en todas sus áreas. Es preciso también, con el fin de implementar la metodología para la gestión de la calidad, que la información sea verosímil, original y pertinente (Rezeanu, 2011).

Los tres informes de autoevaluación institucional han sido objeto de análisis y discusión en las diferentes estructuras de la FCM, con la aprobación de todos sus miembros (Baños, & Michelena, 2021).

La estrategia operativa empleada cumplió el objetivo encomendado en el tiempo previsto y con aceptable calidad, y actualmente se incorporan, para su mejoramiento, nuevos temas o tareas a debatir.

En cuanto al sistema de temas que se imparte por los profesores guías, se deben destacar en este análisis las preguntas para el diálogo, para que los estudiantes y el profesor debatan y reflexionen abiertamente sobre el tema en cuestión (Gil-Galván, et. al, 2021); a continuación, se muestran algunas de esas preguntas por temas:

Tema No 1:

1. ¿Consideras que se avanza en la elevación de la calidad y rigor del proceso docente - educativo en la FCM Miguel Enríquez, de acuerdo con el lineamiento 145 que expresa: "Continuar avanzando en la elevación de la calidad y rigor del proceso docente- educativo"?
2. A partir de tus vivencias, ¿consideras que se garantiza la elevación sistemática y sostenida de la calidad de los servicios que se brindan a la población, según las posibilidades de la economía, acorde con el lineamiento 142 que expresa: "Garantizar la elevación **sistemática y sostenida de la calidad** de los servicios que se brindan a la población, y el rediseño de las políticas vigentes, según las posibilidades de la economía"?
3. Argumenta lo expresado en el artículo 78 de la Constitución de La República: "Todas las personas tienen derecho a consumir bienes y servicios DE CALIDAD"
4. ¿Cómo podemos desarrollar una cultura de la calidad, con la participación de los estudiantes de la FCM Miguel Enríquez?
5. ¿Cómo es tu desempeño, como estudiante de la FCM, para propiciar la mejora continua, que conduce a la acreditación y al reconocimiento social de la calidad alcanzada en tu centro de estudio?

6. ¿Estás informado del proceso de autoevaluación institucional que se realiza en la FCM Miguel Enríquez con vistas a la acreditación de la Universidad?
7. ¿En qué medida se cumple en el grupo con el proceso de autoevaluación continua? (mensual, bimensual, trimestral, semestral)
8. ¿Consideras que el proceso de autoevaluación es una oportunidad para la transformación, o una amenaza?
9. Interpreta la siguiente afirmación: “Los procesos de autoevaluación se deben realizar con calidad y alto grado de objetividad, y han de participar todos los factores involucrados en la institución”

Tema No 2:

1. ¿Participas en las tareas de impacto social, proyectos comunitarios y de la sociedad cubana?
2. ¿Qué resultados tienes en tus exámenes o comprobaciones de conocimientos?
3. ¿Qué porcentaje de los estudiantes del grupo, en los últimos tres años están incorporados, junto a sus profesores, a proyectos de investigación?

Tema No 3:

1. ¿Has identificado las debilidades en las cuales puedes actuar directa o indirectamente para contribuir a su erradicación? ¿Cómo?
2. ¿Cuál debilidad o cuáles debilidades afectan más tu rendimiento como estudiante de la FCM Miguel Enríquez? ¿Por qué?
3. ¿Consideras que el proceso de autoevaluación realizado en la FCM ha sido lo suficientemente objetivo, en concordancia con las debilidades identificadas? Fundamente.

Tema No 4:

4. ¿Qué fortalezas de la variable No 1 usted cuestiona, considera dudosa o sugiere que sea quitada del informe? Fundamente.
5. ¿Qué fortalezas de la variable No 1 usted considera ciertas, las respalda y piensa que deben permanecer en el informe? Fundamente.
6. ¿Qué otra fortaleza usted agregaría al informe?

Las preguntas para el debate están sustentadas en la profundidad con que el profesor haya impartido el tema en cuestión y el grado de preparación previa que tenga el estudiante acerca del mismo. Este proceso está en pleno desarrollo y solo se conoce que los temas han tenido un aceptable grado de aceptación en educandos y educadores.

Riesgos y/o barreras para implementar la metodología que pone en práctica el SGC.

La aplicación de la metodología propuesta enfrenta riesgos, inseguridades y/o barreras que obstaculizan su exitoso desempeño; ellos son:

1. La falta de experiencia de:
 - Los comités académicos de las especialidades y la comisión de autoevaluación de la facultad.
 - Las estructuras organizativas que dirigen y controlan el proceso de enseñanza y aprendizaje, en los escenarios de la educación en el trabajo.
2. La resistencia a los cambios que conlleva la aplicación de un SGC en directivos y trabajadores.
3. La no sistematización de los flujos comunicacionales y el trabajo en equipos desde el Sistema General de Gestión de la Facultad.

Así como se identifican los riesgos, también se exponen a continuación las oportunidades que están posibilitando la aplicación de la metodología.

Oportunidades para implementar el SGC:

1. La UCMH se prepara para acreditarse de Excelencia y todas sus facultades realizan un proceso de autoevaluación institucional.
2. Estabilidad en las estructuras organizativas de la facultad, entre ellas: Consejo de Dirección, Consejo Científico, Consejo Académico.
3. Un sistema energético con protección eléctrica asociado a una institución asistencial, lo que garantiza el fluido eléctrico y estabilidad del suministro de agua.
4. Adecuado nivel de gestión que garantiza un servicio de alimentación para estudiantes y profesores.
5. Una maestría propia de “Desarrollo de Instrumentos Psicológicos y Sociales”.
6. La especialidad de Medicina Intensiva y Emergencia, acreditada de Excelencia en 2018; Ginecología y Obstetricia Certificada en 2020; la carrera de Medicina acreditada de Certificada en 2017 y se trabaja en la acreditación de las especialidades de Neonatología y Dermatología.
7. La estrategia doctoral implementada por el Departamento de posgrado.
8. La maestría de investigaciones biomédicas de la FCM ME.
9. El CD con los documentos arbitrados de CIENTIME, como una publicación original de la FCMME, que se realiza por segundo año.

10. Tener una entidad de ciencia tecnología e innovación incluida en la facultad conocida como Laboratorio Central de Líquido Cefalorraquídeo (LABCEL).
11. Poseer el aula virtual de la FCM ME la cual se encuentra incluida en la Universidad Virtual de Salud de Cuba, con temas de la carrera de medicina y estomatología en pregrado y múltiples cursos, talleres y entrenamiento en posgrado.
12. Las cátedras de extensión universitaria de la FCMME: Cátedra Martiana, Cátedra Alberto Juan Dorta Contreras, Cátedra del Che Guevara, Cátedra de Medicina Natural Tradicional, Cátedra de Sexualidad y Salud Reproductiva, Cátedra de Ciencias de la Cultura Física, Cátedra de Artes marciales y cultura asiática, Cátedra de Defensa y medio ambiente, Cátedra de Estudio del Pensamiento político y obra de Fidel Castro, Cátedra de Comunicación Científica, Cátedra Universidad Virtual Salud.
13. Grupo de trabajo para la internacionalización de los servicios.
14. La gestión que realizan, en la UCMH y la FCM ME, las Brigadas Técnicas Juveniles (BTJ), la cual pertenece a la Unión de Jóvenes Comunistas (UJC), por su destacada participación en la investigación, docencia y asistencia de salud.

CONCLUSIONES

En la presente investigación, la cual conduce a la redacción del artículo, se ha demostrado la necesidad del desarrollo y la puesta en práctica de una Metodología para la Gestión de la Calidad de la FCM ME, con el objetivo de contribuir a “Promover una cultura de gestión de la calidad, que posibilite la adopción de decisiones acertadas y oportunas en la dirección de los procesos docentes, investigativos, de extensión universitaria y administrativos, propiciando la mejora continua, que conduce a la acreditación y al reconocimiento social de la calidad alcanzada, con visibilidad nacional e internacional”

El proceso de elaboración y la puesta en práctica de la Metodología para la Gestión de la Calidad de la FCM ME es intencionado, complejo, laborioso, requiere de la aplicación de métodos de investigación científica, del esfuerzo sincero de sus integrantes y de los factores que se involucran para su cumplimiento.

La sistematización de los antecedentes y estudios realizados que sustentan el proceso de Gestión de la Calidad en las Ciencias Médicas, proporcionó como resultado los **conceptos que sustentan teóricamente la metodología; entre ellos:**

- a) Sistema de gestión de la calidad.

- b) Metodología para la gestión de la calidad.
- c) Proceso de mejora continua.
- d) Procesos.

El diagnóstico del estado actual del proceso de Gestión de la Calidad en la Facultad de Ciencias Médicas “Miguel Enríquez” proporcionó como resultados la elaboración de una estrategia operativa para el proceso de autoevaluación institucional, que se concretó en:

- a) La identificación de las fortalezas y sus planes de sostenibilidad.
- b) La identificación de las debilidades y sus planes de mejoras.
- c) La elaboración de los tres informes de autoevaluación de la FCM Miguel Enríquez.

El diseño de una metodología para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Facultad de Ciencias Médicas “Miguel Enríquez” se realizó con la aplicación de métodos de investigación en el nivel teórico y empírico, los cuales posibilitaron elaborar conceptos, procedimientos, sistemas de temas, la estrategia operativa y los informes de autoevaluación institucional.

La constatación de la efectividad de la metodología propuesta, mediante la consulta a expertos, su aplicación en la práctica y los resultados parciales obtenidos en la FCM, han evidenciado su viabilidad y sus aceptables resultados en la práctica.

La adquisición de una cultura de gestión de la calidad en la FCM “Miguel Enríquez” es un proceso enriquecedor, que permite superiores resultados académicos y científicos entre docentes, estudiantes, directivos y tutores; faculta, además, el redimensionamiento de los componentes del proceso de enseñanza – aprendizaje y a la formación integral del profesional de las Ciencias Médicas.

Las indagaciones y diagnósticos realizados constituyen instrumentales de trabajo para estudiantes, profesores y directivos de la facultad a fin de conducir el trabajo a un nivel cualitativamente superior.

RECOMENDACIONES

Generalizar la metodología desarrollada en esta investigación, para su establecimiento en la gestión de la calidad, en los procesos sustantivos de la facultad.

Desarrollar investigaciones emanadas del modelo de metodología propuesta en la presente investigación, que profundicen en la adquisición de una cultura de gestión de la calidad en la facultad.

Que la metodología presentada por los autores sea enriquecida a partir de las nuevas investigaciones en gestión de la calidad que se desarrollen en la FCM.

Elaborar, aplicar y analizar instrumentos que evalúen el impacto que tiene la metodología propuesta por los autores al ser aplicada y validada en la FCM "Miguel Enríquez"

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, A. (2020). Organismo para la Mejora Continua de la Educación. Propuestas de los candidatos a integrar la Junta Directiva. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 24(83), 1135-1207
- Addine, F., Forrellat, A., Ascuy A. B., Monzón Y. (2018). Reflexiones sobre la autoevaluación, evaluación externa y acreditación en las Instituciones de Educación Superior cubanas. *Revista Universidad y Sociedad*. 10(4), 272-276
- Baños, M.& Michelena, E. (2021). El proceso de acreditación de carreras. *Revista Cubana de Educación Superior*, 40(1), 1-16
- Becerra, F. Á., Andrade, A. M.& Díaz, L. I. (2019). Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación. *Actual. Investig. Educ*, 19(1), 1-32
- Camisón, C.; Cruz, S. & González, T. (2006). Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Universidad de Valencia. Editorial Pearson, 74-113.
- Cruz, Y. (2009). La acreditación como mecanismo para la garantía del compromiso social de las universidades. Propuesta de criterios e indicadores cualitativos. Tesis doctoral. Universidad Politécnica de Cataluña, 1-163
- Figuroa, R.& Rafael, J., (2011). Planificar, escribir y revisar, una metodología para la composición escrita. Una experiencia con estudiantes del Instituto Pedagógico de Caracas (IPC). *Revista de Investigación*. 35(73), 121-144
- Fonden, J.C.; Mezquía, N.; & González, S. (2022). Estrategia operativa para el proceso de autoevaluación de la Facultad de Ciencias Médicas Miguel Enríquez. *Universidad y Sociedad*, 14 (5), 347-356
- González, R., Guerra, R., Barrios, I., Relova, R., Brizuela, R.& Escobar, V. (2013). Gestión de la calidad y control interno en el proceso docente del Centro Nacional de Cirugía de Mínimo Acceso. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*.12(4), 650-658
- Gil-Galván, R., Martín-Espinosa, I. & Gil-Galván, F.J. (2021). Percepciones de los estudiantes universitarios sobre las competencias adquiridas mediante el aprendizaje basado en problemas. *Educación XX1*, 24(1), 271-295
- Organización Internacional de Normalización. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario*. (ISO 9000: 2015).
- Organización Internacional de Normalización. (2015). *Sistema de gestión de la calidad. Requisitos*. (ISO 9001: 2015).
- Organización Internacional de Normalización (2018). *Gestión de la calidad – calidad de una organización – orientaciones para lograr el éxito sostenido*. Norma cubana. (ISO 9004: 2018).
- Razo, I.Y., Dibut, L.,S.& Íñigo, E.R. (2016). Aseguramiento de la calidad en la Educación Superior: experiencia de la Universidad del Golfo de California. *Universidad y Sociedad*. 8(1),190-198
- Rezeanu,O. M. (2011). The implementation of quality management in higher education. *ScienceDiret*.15(),1047-1050
- Rocha,M., Mur, N.&Alpízar,R. (2020). Metodología para el desarrollo de la autoevaluación en la carrera de medicina. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*,19(5), 1-7
- Resolución Ministerial No47. Reglamento organizativo del proceso docente y de dirección del trabajo docente y metodológico para las carreras universitarias. Ministerio de Educación Superior. Artículo 159.1. (27/05/2022)