

17

LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE PROCESOS CULTURALES. RETOS DESDE LA EDUCACIÓN SUPERIOR.

THE EVALUATION OF THE QUALITY OF CULTURAL PROCESSES. CHALLENGES FROM THE SUPERIOR EDUCATION

Máryuri García González¹

Email: maryuri@cepes.uh.cu

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2734-6541>

Renier Helvio Fernández García²

E-mail: renier@bj.appmy.cu

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4835-5714>

¹Universidad de La Habana. Cuba.

²Asamblea Municipal en Bejucal Mayabeque. Universidad Agraria de La Habana. Cuba.

Cita sugerida (APA, séptima edición)

García González, M., & Fernández García, R. H. (2022). La evaluación de la calidad de procesos culturales. Retos desde la Educación Superior. *Revista Conrado*, 18(84), 155-161.

RESUMEN

La evaluación de la calidad de los procesos culturales constituye un desafío para el sector cultural y para la educación superior; siendo clave para la proyección de actividades culturales que impacten positivamente en ámbitos tan diversos como la cultura, la educación, la sociedad o la economía, es por consiguiente tan necesario su estudio y su puesta en práctica.

Las ideas expuestas a continuación corroboran este parecer, acentuando la necesidad de evaluar los procesos culturales para una gestión con calidad, compromiso y en función de perpetuar los valores autóctonos que representan. Se precisan además las competencias necesarias para el evaluador de procesos culturales y los principales retos que asume la educación superior en este sentido.

Palabras clave:

Calidad, cultura, evaluación, sociedad, educación superior, gestión.

ABSTRACT

The evaluation of the quality of the cultural processes constitutes a challenge for the cultural sector and for the superior education; being key for the projection of cultural activities that you/they impact positively in environments so diverse as the culture, the education, the society or the economy, are consequently so necessary their study and their setting in practice.

The exposed ideas next corroborate this view, accentuating the necessity to evaluate the cultural processes for an administration with quality, commitment and in function of perpetuating the autochthonous values that represent. They are also necessary the necessary competitions for the appraiser of cultural processes and the main challenges that it assumes the superior education in this sense.

Keywords:

Quality, culture, evaluation, society, superior education, administration.

INTRODUCCIÓN

Los procesos culturales confrontan dificultades desde el punto de vista económico y sociocultural y por consiguiente se ha dificultado su proceso de evaluación en función de su calidad; manifestándose asistémico, poco integrado y con insuficiente dominio de la gestión del patrimonio inmaterial que representan; generando en la población discrepancias entre los agentes decisores y miembros de la comunidad lo que incide negativamente en el desarrollo sociocultural.

Fiallos (2018), asegura que el sector cultural sufre de una carencia de herramientas metodológicas para la evaluación de los resultados y el impacto de las políticas culturales; sin embargo, con el reconocimiento del papel de la cultura como factor para el desarrollo se ha comenzado a impulsar varias acciones para conocer el aporte y el impacto de las políticas, planes o programas de este sector.

La cultura se refiere a las creencias y convicciones básicas que mantienen los miembros de la comunidad (Valenzuela, et al., 2011), donde la evaluación es vital para el funcionamiento institucional.

Siendo por tanto el proceso de evaluación de la calidad de los procesos culturales un eslabón clave para el perfeccionamiento de los mismos. Con la utilización de la concepción de evaluación para la calidad desde el fortalecimiento de sus tradiciones y la gestión patrimonial, se favorecerá el proceso evaluativo y la proyección en función de ello, desde un carácter general integrador y participativo con vista a incidir positivamente en el desarrollo sociocultural.

La evaluación de la calidad de los procesos culturales, no solo le atañe al sistema institucional de la cultura, la educación superior también juega un importante papel en ello y es precisamente a ello que se enfoca la propuesta.

DESARROLLO

La calidad es un concepto que se ha modificado con el transcurso de los años y existen numerosas formas de concebirla, hoy se sabe que la calidad posibilita una reducción de costos y mayor ganancia.

La calidad, es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. Según la NC-ISO 9000:2008 (Cuba. Oficina Nacional de Normalización, 2008). Se encuentran además otras conceptualizaciones (Fernández, 2018):

- Adecuación al uso, lo que percibe el cliente.
- Cumplir especificaciones.

- Un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo y adecuado a las necesidades del mercado.
- Lo que el cliente está dispuesto a pagar en función de lo que obtiene y valora.
- Es el mínimo coste que un producto supone para la sociedad.

Calidad, por tanto, es la creación continua de valor para el cliente y se logra determinando los requisitos del cliente, comparándolos con los ofrecidos por la empresa u organización y si hay diferencia, crear valor continuamente donde él lo considere importante.

La calidad se expresa como algo absoluto que se distingue en la medida en la que se experimenta, depende de la cantidad de atributos que tenga el producto o servicio y por lo tanto, el precio que el cliente debe pagar es proporcional a los mismos, viene determinada por la conducta de compra y la satisfacción del cliente y se define según el cumplimiento de ciertos estándares prefijados por la propia empresa.

Entendiendo en este caso particular como cliente, a los beneficiarios de los procesos culturales, asumiéndolos como actividades, proyectos culturales o festividades populares que contribuyen a la satisfacción sociocultural; por tanto, se entienden a los efectos de la evaluación de calidad en un servicio.

Para lo cual es necesario evaluar la calidad y el desarrollo de los procesos culturales, porque permite asignar valor, juicio, comparación o medida. Se asume como la comparación entre los conocimientos y habilidades iniciales y finales; entre resultados esperados y reales.

Se realiza para constatar el grado de acercamiento al logro del objetivo y solución del problema, fundamentalmente para diagnosticar el desarrollo y tendencia del proceso; ofrecer oportunidades para aprender de la experiencia; orientar y mejorar la calidad; asegurar el éxito y evitar el fracaso.

La evaluación, según Colás, et al. (2005), se ha abordado desde diferentes flancos, desarrollándose enfoques de evaluación en términos socioeconómicos, tecnológicos, educativos (pedagógicos), metodológicos y psicológicos, entre otros. Cada una de estas perspectivas ha originado una gran variedad de indicadores de calidad, así como modelos de evaluación.

La evaluación de la calidad entonces, es considerada como un proceso general, que se describe como la diferencia entre las expectativas y percepciones a través y en cada momento de verdad que compone el ciclo de servicio. Mediante la aplicación del mismo se puede realizar un diagnóstico del proceso de servicio, pero también

facilita determinar las causas fundamentales que provocan los problemas encontrados y provee a la institución de servicio de algunas estrategias que contribuyen a la eliminación de esos problemas (Linnan & Steckler, 2002).

Para la realización de la evaluación de la calidad de los procesos culturales, se hace necesario definir indicadores que los permitan, entendiendo como indicadores, las variables directamente medibles en la observación y cuyos valores se determinan con relativa facilidad. Al mostrar la relación que se establece entre los indicadores y la realidad, estos deben ser: observables, evidentes, empíricos, perceptibles y contextualizados (González, 2010).

La evaluación entonces, pretende medir objetivamente ciertas magnitudes cuantitativas y cualitativas resultantes del desarrollo de los procesos culturales, los cuales dan origen a operaciones que permiten obtener diferentes coeficientes de evaluación. Lo anterior no significa desconocer la posibilidad de que puedan existir criterios disímiles de evaluación para el mismo fenómeno. Lo realmente decisivo es poder plantear premisas, supuestos validos e indicadores que hayan sido sometidos a convalidación a través de diferentes mecanismos y técnicas de comprobación. Las premisas y supuestos deben nacer de la realidad misma en la que se inserta y donde debe rendir sus beneficios. La correcta valoración de los beneficios esperados permitirá definir en forma satisfactoria el criterio de evaluación que sea más adecuado (Colectivo de autores, 2016).

Por otra parte, la clara definición de cuál es el objetivo que se persigue con la evaluación, constituye un elemento clave para tener en cuenta en la correcta selección del criterio evaluativo. Sin embargo, cualquiera sea el marco evaluativo, siempre será posible medir los costos de las diferentes alternativas de asignación de recursos a través de un criterio económico que permita establecer las ventajas y desventajas cualitativas y cuantitativas que implica la asignación de los recursos, mayoritariamente escasos. Además, será posible medir los costos y beneficios sociales, el impacto sociocultural y el aporte al fortalecimiento de sus tradiciones y la gestión patrimonial, con un carácter general, integrador y participativo.

Reforzar la difusión y promoción de los valores culturales, como plantea Carrasco (2011), es impulsar políticas culturales, cuyo propósito se fundamente en el concepto que sitúa al hombre como sujeto y objeto de la cultura, en la que se constituyen el eje del desarrollo humano.

Para la realización de la evaluación de la calidad de los procesos culturales, se hace necesario definir indicadores que los permitan, entendiendo como indicadores, las variables directamente medibles en la observación y cuyos

valores se determinan con relativa facilidad. Al mostrar la relación que se establece entre los indicadores y la realidad, estos deben ser: observables, evidentes, empíricos, perceptibles y contextualizados (González, 2010).

Cuando se habla de orientar la evaluación de la calidad de los procesos culturales a la gestión cultural, el fortalecimiento de tradiciones y la preservación del patrimonio, se enfoca hacia los resultados, también se está hablando de los objetivos relacionados con la calidad y los valores. Se trabajará la calidad de la oferta cultural y se buscará aportar valores complementarios a la actividad cultural sin menospreciar los aspectos positivos y la visibilidad que generalmente aportan otros indicadores cuantitativos.

En este sentido, se precisa favorecer una actitud de cambio, siguiendo los criterios de Lazo, et al. (2020), como elemento que trasciende todos los escenarios, en los que se insertan los procesos universitarios. Dichos procesos demandan personas con un alto grado de flexibilidad para adecuarse a las exigencias de los clientes.

El evaluador debe considerar que un trabajo de calidad, es aquel que aporta valores a la prestación de servicios o a la oferta de productos culturales, como, por ejemplo, valores estéticos, morales o intelectuales, la innovación y el riesgo, la función educativa, la intervención social o la dinamización económica. Debe potenciar y destacar el rol educativo, formativo, social y de investigación de la actividad cultural y ser consciente de su responsabilidad en la sensibilización social del entorno.

El evaluador, sobre todo en actividades culturales, teniendo en cuenta criterios de la Asociación de Profesionales de la Gestión Cultural de Catalunya (2015), debe ser sensible y estar atento a los nuevos lenguajes creativos y a la creación contemporánea, con el fin de evitar el estancamiento conceptual y estético. Debe buscar, potenciar y difundir el debate, aportar nuevas visiones y formas de pensamiento. Es necesario contribuir a la creación del sentido crítico de la sociedad, antítesis del conformismo y preámbulo de una mayor exigencia de calidad y rigor.

Debe ser consciente, además, de su función y contribución en el desarrollo de la sociedad, la cultura es un factor clave para la cohesión social y un instrumento necesario para alcanzarla. La función que la cultura tiene respecto a la cohesión social muestra posibilidades de trabajo de cara al futuro que hay que explorar. Por eso hay que hacerlo a través de la investigación, el ensayo de nuevas propuestas y la innovación constante. El trabajo a favor de la cohesión social desde la cultura implica asegurar el derecho de acceso a la cultura en igualdad de condiciones, posibilitar que todo el mundo, independientemente de su condición, pueda desarrollar toda su creatividad y

favorecer que a través de la actividad cultural se generen redes sociales sólidas e inclusivas.

Desde la gestión cultural se impulsarán proyectos de desarrollo comunitario y se trabajará para la creación de nuevos públicos, con el objetivo de llegar a todos los sectores de la sociedad, y para la consolidación de los existentes. En la práctica profesional será preciso promover el diálogo intercultural de la sociedad, teniendo en cuenta los conceptos de minorías culturales, multiculturalidad e interculturalidad.

Pupo, et al. (2021), hacen mención a la concreción de la esencialidad se expresa con la estrategia propuesta para lograr una coherencia, integración y totalidad del proceso de formación, que posibilita a su vez revelar el carácter holístico y complejo de un proceso formativo necesario en la contemporaneidad; por su parte González, et al. (2021), se enfocan en que el desarrollo humano no depende solamente de las condiciones biológicas, fisiológicas, psicológicas o de las condiciones sociales de vida y educación, ni de ambas a la vez, depende de cómo estas condiciones se integran, se configuran en cada etapa de la vida a partir de la forma en que el ser humano percibe desde su individualidad las exigencias sociales.

En la evaluación de actividades culturales fundamentalmente, retomando criterios de la Asociación de Profesionales de la Gestión Cultural de Catalunya (2015), se debe tener en cuenta el impacto que el sector cultural tiene en la economía y que se traduce en la fuerte contribución al PIB, siendo especialmente relevante el peso de las industrias culturales como las editoriales, las empresas de comunicación, las de artes escénicas y musicales y las de gestión del patrimonio, entre otras. El sector cultural crea ocupación en el propio sector y dinamiza otros ámbitos económicos como la hostelería, el comercio y el turismo. Por todo ello, el gestor cultural velará por el desarrollo de su capacidad de dinamización económica y por demostrar este hecho a través de indicadores contrastados.

Se considera necesario desarrollar formas de colaboración entre la gestión pública y la privada, buscando la mejora cualitativa de las ofertas culturales, asegurar su viabilidad económica y buscar su rentabilidad, tanto desde el punto de vista económico como social. Por otro lado, el sector público evitará toda forma de competencia desleal respecto al sector privado y favorecerá el desarrollo empresarial en el ámbito de la cultura y su entorno. Es por consiguiente tan importante el proceso de evaluación de la calidad de los procesos culturales.

En este proceso de evaluación como instrumento que relaciona los objetivos y los resultados, el evaluador cultural

determinará los objetivos y los resultados que la actividad pretende alcanzar, así como la forma de evaluación del grado de cumplimiento. También adoptará medidas para conocer qué valoración hacen los usuarios y qué intereses tienen. Por otra parte, cada evaluador debe planificar su propia evaluación, como profesional de la actividad que, a través de su dirección o acción, se ha llevado a cabo. Siendo así, se tendrá en cuenta evaluar en qué medida se han alcanzado las buenas prácticas competenciales e instrumentales.

En la evaluación de las actividades, se considerarán especialmente: la gestión económica, la visibilidad, el impacto en el territorio, en el contexto y en los usuarios, el rendimiento de los recursos, la madurez de las relaciones profesionales que se han establecido y la calidad de los proyectos, productos o servicios culturales gestionados (Asociación de Profesionales de la Gestión Cultural de Catalunya, 2015).

Se considera una buena práctica informar y rendir cuentas de los resultados obtenidos a la parte contratante, a los agentes que financian los proyectos y a los órganos superiores, según proceda. También es recomendable hoy en día la apertura a la responsabilidad social ejercida por parte de las organizaciones de la sociedad.

En todos los casos, se llevará a cabo una evaluación periódica con el objetivo de lograr una mejora continuada y un desarrollo progresivo de la actividad, servicio, proyecto o espacio cultural gestionado y se fomentará la corresponsabilización en la realización de los objetivos asignados por parte de todos los agentes y/o profesionales implicados.

Siempre que sean requeridos, los profesionales de la gestión cultural podrán actuar como agentes de evaluación externa de proyectos y servicios ajenos. Así pues, el gestor cultural debe conseguir sus objetivos conforme a las reglas de eficiencia, economía y rentabilidad social y económica. Para realizar la evaluación, se definirán los objetivos de las acciones y actividades y se establecerán los indicadores de evaluación, la metodología y el calendario para llevarla a cabo.

Teniendo en cuenta criterios de la Asociación de Profesionales de la Gestión Cultural de Catalunya (2015), el sistema de indicadores de evaluación de la gestión cultural tendrá en cuenta tanto los aspectos cuantitativos (asistencia, índice de satisfacción de los usuarios, relación coste/usuario, etc.) como los cualitativos (valoración de calidad, impacto, etc.). Hay que considerar que los indicadores cualitativos son difícilmente medibles y que a menudo se basarán en dictámenes o valoraciones (no traducibles en datos). Son especialmente significativos y

necesarios los indicadores del impacto de la actividad y en este sentido es importante analizar el impacto social y el económico. Por esta razón es recomendable la realización de estudios de impacto de la actividad cultural en el propio sector cultural y en otros sectores.

Otro indicador importante es la satisfacción, concepto que se refiere a la satisfacción individual de los usuarios o consumidores, aunque en el sector público también tendrá valor la satisfacción colectiva. La satisfacción se puede medir a través de los datos que puede aportar el establecimiento de un sistema de encuestas al público o usuarios a través de Internet, consulta presencial, por escrito o de forma oral.

Se hace necesaria la evaluación de la calidad de los procesos culturales, lo que tributará a su mejoramiento continuo, al fortalecimiento de sus tradiciones, a la gestión patrimonial más eficiente y a la perpetuidad de las actividades culturales, contribuyendo así a la transformación del territorio tributando a su desarrollo sociocultural.

Los beneficiarios directos e indirectos serán los que intervienen en las actividades y festividades culturales y con la propuesta se pretende que los procesos culturales sean cada vez mejores, más populares, más participativos y que sigan perdurando en el tiempo y trascendiendo a la historia. Otros beneficiarios serán los directivos del gobierno en el territorio y los directivos del sistema institucional de la cultura, porque contarán con herramientas evaluativas para que cada año el desarrollo de los procesos culturales sea mejor, porque los niveles de motivación, de incentivo serán mayores, al contar con el apoyo y la capacitación necesaria en aras de lograr la participación e implicación popular. En todo ello el proceso de evaluación de calidad tributará al perfeccionamiento y esplendor de los procesos culturales; permitiendo concebirlos entonces, de un modo más integral, dirigido a la perpetuidad de sus valores patrimoniales, socioculturales y representativos de la cultura de la localidad y por consiguiente de la nación.

El evaluador cultural piensa, crea y desarrolla su actividad con una planificación coherente con las necesidades de los usuarios. El evaluador cultural ejerce la profesión en calidad de experto en las metodologías y fundamentos teóricos y normativos necesarios y en virtud del conocimiento del ámbito cultural y artístico. Se esfuerza por alcanzar la máxima calidad en la gestión. Buena parte de las competencias profesionales del evaluador cultural pueden adquirirse con formación, si bien hay un conjunto de competencias que tienen que ver con los conocimientos culturales adquiridos, con la propia creatividad o con la práctica (García & González, 2009).

Se habla de gestión cultural de calidad en relación con los factores que intervienen en los resultados obtenidos. Entre estos factores se encuentran, según criterios de la Asociación de Profesionales de la Gestión Cultural de Catalunya (2015): La eficacia, la eficiencia, el criterio, el conocimiento, la flexibilidad. Siendo la eficacia, la capacidad de lograr el objetivo, exigiendo:

- a. Trabajar con orientación a la consecución de resultados.
- b. Trabajar para la mejora continuada y el desarrollo de los proyectos.
- c. Tener una actitud cooperante con el equipo de trabajo y los socios del proyecto.

Mientras la eficiencia, es la relación equilibrada entre los resultados obtenidos y los recursos empleados. En este sentido es importante:

- a. Establecer un equilibrio con las condiciones económicas, sociales, territoriales y técnicas.
- b. Buscar la calidad del proceso.
- c. Contribuir a mejorar la organización y el funcionamiento de las instituciones y organizaciones culturales.
- d. Construir equipos suficientes, completos y estables.
- e. Velar por la sostenibilidad de los proyectos sin emplear recursos innecesariamente.
- f. Trabajar aplicando criterios de flexibilidad, creatividad e innovación.

Por su parte el criterio, es la capacidad de juicio para discernir las cualidades del proyecto y de aportar valor a las programaciones y propuestas, ya sea con las aportaciones propias o con los criterios de terceros (otros programadores o el público mismo). También hay que aportar criterio en la toma de decisiones en temas de gestión y a la hora de atender el acabado de los productos culturales. El criterio tiene que ver con la pericia y el conocimiento y se adquiere a partir de una formación rigurosa y una práctica continuada, profundizada y contrastada en la materia que nos ocupa.

El conocimiento, se concibe como el trabajo con la creación artística, lo que exige que los gestores culturales tengan el nivel de conocimientos necesario para valorar el trabajo creativo e interpretarlo de una forma apropiada. También es necesario detectar el talento y saber gestionarlo y desarrollar a partir de unos códigos compartidos que faciliten el diálogo entre el artista y el gestor. Hay que acercarse al trabajo creativo con el conocimiento suficiente que permita cuidar los detalles y matices que el hecho artístico comporta y atender las necesidades específicas de los creadores.

La flexibilidad entonces, se vincula a procesos creativos o productivos muy dinámicos y con procedimientos de entrega al público o usuarios directos a menudo en un corto plazo de tiempo, a veces consistentes incluso en muestras efímeras. Se observa también, en la gestión cultural más administrativa (resolución de contratos, presupuestos, informes, normativas de uso, etc.), que es necesaria una gran capacidad de adaptación y de comprensión de los casos y los contextos. El evaluador cultural debe tener la capacidad de dar una respuesta rápida a las exigencias del contexto dinámico en el que se mueve, aportando y desarrollando su capacidad emprendedora, de iniciativa, de visión interdisciplinaria, de adaptación y de trabajo colectivo en equipo, en colaboración o en red.

Este proceso evaluativo se realiza en función de los públicos o usuarios directos e indirectos, teniendo en cuenta la proyección estratégica a corto, mediano y largo plazo.

Comas, et al. (2021), resaltan que el alineamiento estratégico es un proceso continuo que gestiona los factores de coordinación, posibilita a la alta dirección establecer y fortalecer relaciones de cooperación entre los recursos, capacidades, procesos e implicados en la estrategia, para lograr efectos sinérgicos que permitan alcanzar un valor agregado en la organización.

Pudiendo sistematizarse el proceso como factor clave en la evaluación, según García (2020), al sistematizar, no solo se pone atención a los acontecimientos, a su comportamiento y evolución, sino también a las interpretaciones que los sujetos tienen sobre ellos. Se crea así un espacio para que esas interpretaciones sean discutidas, compartidas y confrontadas, por tanto, necesarias para la toma de decisiones.

Es por consiguiente tan importante propiciar la evaluación de los procesos culturales, contribuyendo así a su calidad, en lo que la educación superior es clave.

La educación superior propicia la formación necesaria para estos evaluadores, los provee de herramientas, técnicas y métodos para la evolución; les brinda la posibilidad de su capacitación, de su entrenamiento y por consiguiente de aspectos que inciden directa e indirectamente en su desempeño.

Sin embargo, es preciso acotar que también la educación superior se nutre de estos procesos y de sus evaluadores y ejecutores, propiciándose una relación enriquecedora para ambos y que implica retos.

Entre los retos más significativos para la educación superior en función de los procesos culturales pudieran encontrarse, entre otros:

- La inserción en los procesos culturales y la vinculación con las comunidades.
- La vinculación directa e indirecta con implicados en los procesos culturales.
- La percepción de los procesos culturales desde los ámbitos educativos, sociales, ambientales, entre otros.
- La evaluación de impactos de los procesos culturales y su inclusión desde la extensión universitaria.
- La evaluación de procesos culturales entonces, constituye un reto tanto para el sector cultural como para la educación superior, siendo ambos gestores de este proceso y de algún modo también beneficiarios del mismo. Contribuir a una evaluación coherente, responsable y de calidad, incide en el compromiso ético para con ellos

CONCLUSIONES

Se reconoce la importancia de evaluar los procesos culturales y por consiguientes se hace necesario proyectar acciones evaluativas para garantizar su calidad.

La evaluación de los procesos culturales está mediada socialmente por la cultura y se concibe con la finalidad de perfeccionarlo e incidir positivamente en su gestión.

Se establecen las competencias necesarias para los evaluadores de los procesos culturales, así como los retos fundamentales que afronta la educación superior en este sentido.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Asociación de Profesionales de la Gestión Cultural de Catalunya. (2015). *Guía de buenas prácticas de la gestión cultural*. https://oibc.oei.es/uploads/attachments/56/Gu%C3%ADa_de_buenas_pr%C3%A1cticas_de_la_gesti%C3%B3n_cultural.pdf
- Carrasco, S. (2011). *Cómo evaluar intervenciones de Cultura y Desarrollo II: Una propuesta de sistemas de indicadores*. Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo.
- Colás, P., Rodríguez, M., & Jiménez, R. (2005). Evaluación de e-learning. Indicadores de calidad desde el enfoque sociocultural. *Teoría de la Educación. Educación y Cultura en la Sociedad de la Información*, 6(2).
- Colectivo de autores. (2016). *Materiales docentes del Diplomado en Administración pública*. Escuela Superior de Cuadros del Estado y el Gobierno

- Comas Rodríguez, R., Rivera Segura, G. N., Izquierdo Morán, A. M., & Acurio Armas, J. A. (2021). El alineamiento estratégico y su incidencia en el control de gestión en las organizaciones. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(S1), 424-432.
- Cuba. Oficina Nacional de Normalización. (2008). *Norma Cubana. NC-ISO 9000:2008*. ONN.
- Fernández, R. H. (2018). *Estrategia para la evaluación de la calidad de las charangas de Bejucal desde la gestión patrimonial*. (Tesis de Maestría). Universidad Agraria de la Habana.
- Fiallos, B. (2018). Cómo evaluar la cultura. Algunas experiencias en evaluación cultural. *Revista Universidad de La Habana*, 285, 213-222.
- García, M. (2020). Sistematización, una práctica necesaria. *Revista Diálogos e Perspectivas Interventivas*, 1, 1-13.
- García, M., & González, B.A. (2009). La formación de habilidades investigativas en los promotores del desarrollo local, una necesidad para su desarrollo competente. (Ponencia). *I Encuentro de Pedagogía social*. Universidad de Pinar del Río, Cuba.
- González Domínguez, N. Y., Carnero Sánchez, M. & Navarrete Pita, Y. (2021). Lúdica y situación social del desarrollo. Una nueva mirada a la educación superior. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(3), 29-37. _
- González, M. (2010). *Gestión de procesos directivos. Materiales de estudio de la Maestría en Dirección de Empresas*. Universidad de Pinar del Río.
- Lazo, Y., García, M., & Rojas, A. (2020). La comunicación como factor clave en el espíritu emprendedor del contexto universitario. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 8(3).
- Linnan, L., & Steckler, A. (2002). *Process Evaluation for Public Health Interventions and Research*. Jossey-Bass/Wiley.
- Pupo Kairuz, A. R., Castro Núñez, W. E., & Coronel Piloso, J. E. (2021). La formación continua de docentes en la educación superior. *Revista Conrado*, 17(80), 55-60.
- Valenzuela, J. R, Ramírez, M. S, & Alfaro, J. A. (2011). Cultura de evaluación en instituciones educativas. Comprensión de indicadores, competencias y valores subyacentes. *Revista Perfiles Educativos*, 33(131).