

## **Interacción dialógica universidad-sociedad: perspectiva praxiológica desde la gestión de las instalaciones culturales universitarias**

*University-society dialogic interaction: praxiological perspective from the management of university cultural facilities*

Odette González Aportela<sup>1\*</sup> <http://orcid.org/0000-0002-8924-6976>

Amado Batista Mainegra<sup>1</sup> <http://orcid.org/0000-0002-0130-2874>

Mercedes González Fernández-Larrea<sup>1</sup> <http://orcid.org/0000-0003-1914-6002>

Abelardo López Domínguez<sup>1</sup> <http://orcid.org/0000-0001-9101-7470>

<sup>1</sup> Centro de Estudios para el Perfeccionamiento de la Educación Superior (CEPES), Universidad de La Habana

\* Autor para la correspondencia: [odette@rect.uh.cu](mailto:odette@rect.uh.cu)

### **RESUMEN**

Las exigencias del entorno universitario conllevan a que las organizaciones perfeccionen la gestión de sus procesos para cumplir con su encargo social. Las instalaciones culturales universitarias, gestionadas desde el proceso extensionista, contribuyen al diálogo sistemático universidad-sociedad. Es por ello que el objetivo de la presente investigación es socializar la praxis de las instituciones culturales universitarias desde el enfoque de gestión de la calidad, contribuyendo al vínculo universidad-sociedad. Se llevó a cabo una investigación mixta concurrente, empleando métodos teóricos y empíricos. Los resultados demostraron que la gestión de las instalaciones culturales permitió la interrelación de los subprocesos del macroproceso extensión universitaria, así como la interacción con el resto de los procesos sustantivos. Actores y usuarios manifestaron una elevada satisfacción con las instalaciones culturales universitarias, que posibilitan el vínculo universidad-sociedad.

**Palabras clave:** gestión de la calidad, interrelación universidad-sociedad, responsabilidad social.

## **ABSTRACT**

*The demands of the university environment lead organizations to improve the management of their processes to fulfill their social mandate. The cultural facilities of the university managed from the extension process contribute to the systematic university-society dialogue. That is why the objective of this research is to socialize the praxis of university cultural institutions from the quality management approach, contributing to the university-society link. A concurrent mixed investigation was carried out, based in theoretical and empirical methods. The results showed that the management of the cultural facilities allowed the interrelation of the sub-processes of the university extension macro-process, as well as the interaction with the rest of the substantive processes. Actors and users expressed high satisfaction with the university cultural facilities that enable the university-society link.*

**Keywords:** *quality management, university-society interrelation, social responsibility.*

Recibido: 1/2/2021

Aceptado: 1/6/2021

## **INTRODUCCIÓN**

La educación como proceso social ha estado inmersa en las constantes transformaciones por las que ha transitado la humanidad. Las crisis económicas, ambientales y políticas han conllevado a drásticos cambios en el planeta, ante estas adversidades «los educadores tienen el reto mayor, junto a las familias y la sociedad en general que desean mantener el *statu quo* de la esencia de la vida y fomentar la perpetuidad de la especie». (González, 2016a, p. 1)

La ciencia, la tecnología, la innovación, la formación y la promoción de la cultura son aspectos claves para minimizar los impactos en el tránsito hacia el desarrollo sostenible. Las Instituciones de Educación Superior (IES) en América Latina y el Caribe «concentran buena parte de las capacidades de investigación científica y tecnológica y talento humano» (Núñez, 2017, p. 9), ubicando a la educación superior en un rol protagónico en función del desarrollo.

Las capacidades de las IES deben ser empleadas para perfeccionar al unísono su gestión institucional, de tal manera que los avances de la ciencia permitan la transformación de estas

instituciones y el incremento de su calidad, en igualdad de condiciones, con la finalidad de aportar al desarrollo social.

La educación superior gestiona sus procesos universitarios en interrelación con su entorno para contribuir al bienestar y desarrollo de los pueblos. Dentro de ellos, los procesos sustantivos o claves como la docencia, la investigación y la extensión universitaria lideran el cumplimiento de la misión universitaria, con una marcada responsabilidad social. Las IES deben ponderar la responsabilidad social como compromiso social que implique a todos los actores sociales para que:

colaboren juntos en promover el bien común esencial que constituye la educación para todos y a lo largo de la vida, como elemento de construcción de una sociedad más digna, justa y sostenible, responsable de su territorio y de su gente, en conformidad con los principios éticos y humanistas universales de la UNESCO. (Grimaldo *et al.*, 2018, p. 13)

El proceso extensionista, como parte de la funcionalidad de las casas de altos estudios, promueve la cultura<sup>1</sup> en su más amplia acepción, interrelacionada con el resto de los procesos sustantivos y universitarios, para contribuir al logro del encargo social de la IES. Es caracterizado por un constante y dinámico diálogo con la sociedad, permitiendo su transformación y la de los procesos en los que interviene, con un marcado enfoque social.

El análisis del contexto, la interrelación de los procesos universitarios, el necesario perfeccionamiento de su gestión, sumado a las demandas y expectativas de la sociedad hacia las IES, conllevan a constantes procesos de cambio en su gestión, en función de responder con mayor eficiencia y eficacia. La utilización de enfoques modernos de dirección se convierte en una necesidad para desarrollar una gestión universitaria de excelencia. «En las últimas tres décadas el aseguramiento de la calidad en las IES se ha transformado en un asunto de interés a nivel global» (Lemaitre *et al.*, 2018, p. 67). Es por ello que gestionar con calidad los procesos universitarios es un propósito actual y urgente.

Las IES son asumidas como instituciones culturales, tomando como referente que toda casa de altos estudios es una institución cultural por su contenido y misión. No obstante, numerosas IES poseen instituciones que se dedican exclusivamente a promover la cultura identitaria de la institución y de la nación, cuya gestión debe estar acorde a los cambios y transformaciones de su

entorno. Es por ello que el objetivo de la presente investigación es socializar la praxis de las instituciones culturales universitarias desde el enfoque de gestión de la calidad, contribuyendo al vínculo universidad-sociedad.

## **DESARROLLO**

Las demandas vs. exigencias dinámicas y crecientes del entorno presuponen que todas las organizaciones trabajen en función de la participación ciudadana que se ha convertido, según Pagani (2017, p. 119), «en una temática presente en políticas de todos los niveles de gobierno y aparece asociada a distintos resultados esperados». Además, se asocia «al mejor funcionamiento de la democracia, al fortalecimiento y autonomía de la comunidad, al mejoramiento de las políticas públicas y a la transparencia de la gestión». (Pagani, 2017, p. 119)

Estos presupuestos deben estar en concordancia con el análisis del entorno, las características y objetivos de la organización, los actores y la metodología que se empleará para posibilitar la participación, asumiendo participación como:

proceso social que resulta de la acción intencionada, activa y consciente de individuos y grupos, a partir de formar parte, actuar y transformar la realidad en función de las características del contexto social, en busca de metas específicas, sustentado en sus necesidades y motivaciones. (González, 2016b, s/p)

Esta colaboración debe dirigir a las organizaciones hacia el diseño de políticas participativas<sup>2</sup> que coadyuven a que el vínculo universidad-sociedad transite hacia grados superiores de realización en las áreas de mayor dinamismo, que fungirán como propulsoras para el resto del sistema académico.

Las IES han iniciado un camino con el desarrollo de políticas participativas que las lleven a ser más eficientes y efectivas, a satisfacer mejor las demandas y expectativas de los ciudadanos con una alta calidad en programas y servicios, a potenciar la mejora continua en la actividad docente, investigadora, de extensión y de gestión, al tiempo que se asume su responsabilidad de servicio a la sociedad. Posicionar, entonces, la gestión de la calidad con el enfoque basado en procesos para gestionar los procesos universitarios está en total correspondencia con lo planteado

anteriormente, para lo cual numerosas organizaciones han diseñado e implementado sistemas de gestión de calidad.

Las normas NC-ISO 21001 (2019) establecen, entre los beneficios potenciales de la constitución de Sistemas de Gestión de Calidad en Organizaciones Educativas (SGOE), una «mayor responsabilidad social al proporcionar una educación de calidad inclusiva y equitativa para todos; un medio que permite a las organizaciones educativas demostrar su compromiso con prácticas de gestión educativa eficaces y mayor participación entre las partes interesadas» (p. 8), entre otras, lo que contribuye a la implementación de SGOE en las IES.

En función de ello, en la presente investigación se asume el SGC del proceso extensionista propuesto por González (2016a) que propone en su diseño la gestión de los siguientes subprocesos para contribuir al cumplimiento de la misión institucional desde la extensión universitaria: formación y capacitación, gestión del movimiento de artistas aficionados, promoción de la cultura, gestión de proyectos, gestión del movimiento deportivo y gestión de instalaciones culturales.

Los procesos que se gestionan dentro del macroproceso extensionista no poseen un orden jerárquico, su gestión depende de las entradas del proceso, de las necesidades y expectativas de la comunidad universitaria y extrauniversitaria y del entorno político, económico y social. Cada uno de ellos cumple un rol importante para lograr los resultados esperados por la organización. Cada proceso contribuye al vínculo universidad-sociedad, sin embargo, en esta ocasión se hará énfasis en el papel que le corresponde al proceso gestión de las instalaciones culturales en la interacción universidad-sociedad.

La investigación mixta concurrente empleada permitió la utilización de los métodos teóricos junto a la aplicación de encuestas, entrevistas y la observación participante, lo cual conllevó a la implementación del Sistema de Gestión de calidad del proceso extensionista en las Instituciones Culturales Universitarias (ICU) y la evaluación de su gestión, así como la satisfacción de actores y usuarios.

Se asumen las definiciones de proceso y calidad en las IES propuestas por González (2016a) y se destaca el hecho que la autora declara explícitamente la necesaria interrelación con la sociedad, «a partir de la participación y compromiso activo de sus actores y teniendo como fin el cumplimiento del encargo institucional y la satisfacción de la sociedad». (González, 2016a, p.

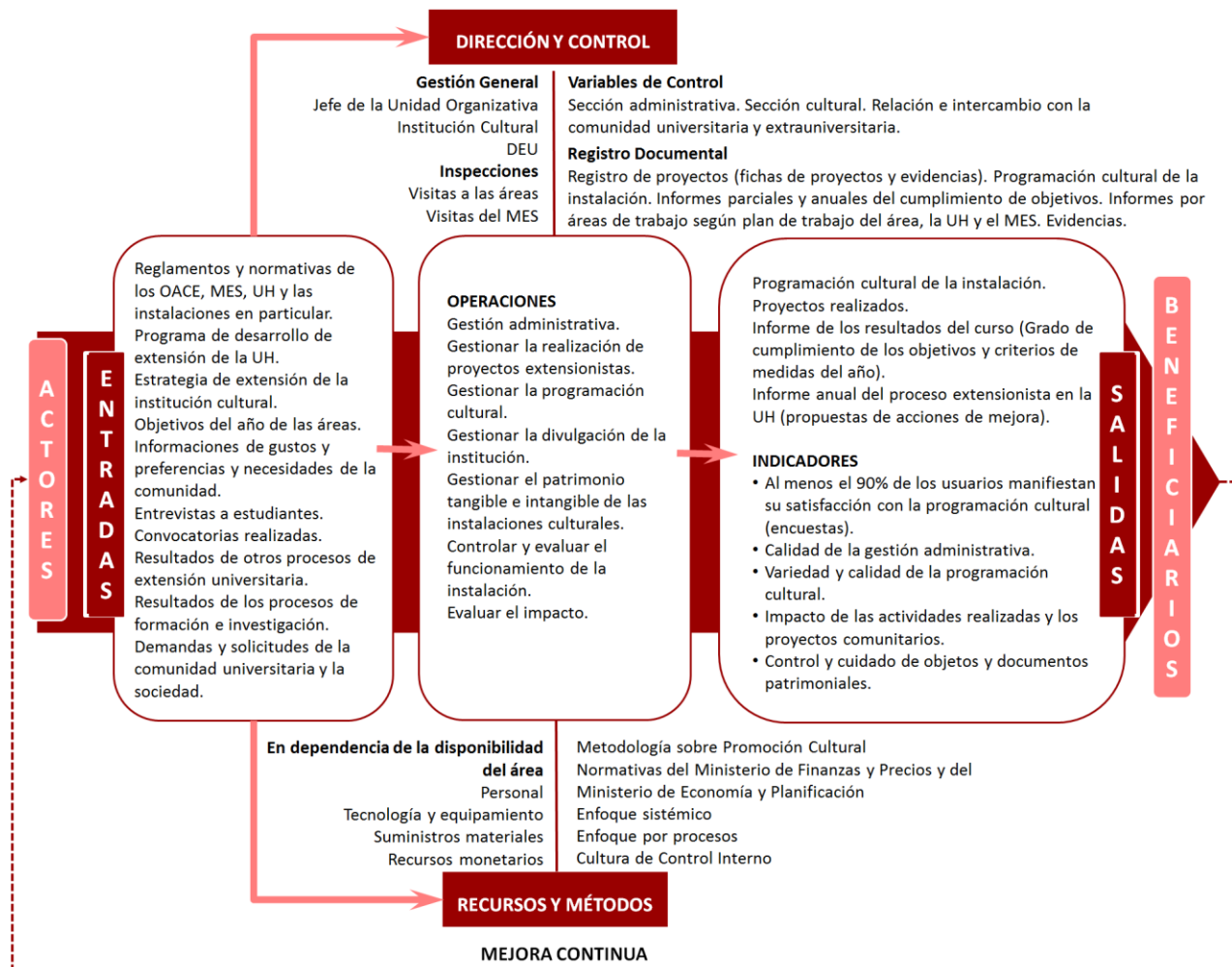
Se entiende como proceso de Gestión de las instituciones culturales la «gestión integral de las instalaciones culturales, para promover cultura y prestar servicios, a disposición de la comunidad universitaria y la sociedad». (González, 2016a, p. 92)

Las actividades a desarrollar dentro del proceso, según González (2016a), se definieron como se muestra en la Tabla 1, a continuación.

**Tabla 1.** Actividades del subproceso gestión de Instalaciones Culturales

<b>Entradas</b>	<b>Gestión de las instituciones culturales</b>	<b>Salidas/ Responsable</b>
- Diagnóstico	- Gestionar la actividad administrativa	- Registro administrativo/ Administrador de la institución
- Informaciones de gustos, preferencias y necesidades de la comunidad	- Gestionar la realización de proyectos	- Programación cultural/ Promotor cultural
- Entrevistas a estudiantes	- Gestionar la programación cultural	- Registro informativo de los proyectos/ Promotor cultural
- Convocatorias	- Gestionar la divulgación de la institución	- Evidencia de las actividades/ Directivo de la institución
- Objetivos OACE, MES, UH	- Gestionar el patrimonio tangible e intangible de la instalación cultural	- Registro del Patrimonio/ Directivo de la institución
- Solicitudes y demandas de las organizaciones políticas y de masas de la comunidad universitaria y extrauniversitaria	- Evaluar y controlar el funcionamiento de la instalación	- Visita de control a las áreas / Directivo de la institución
	- Evaluación de impacto	- Informes parciales y anuales/ Directivo de la institución

Como se puede observar se hace imprescindible, para gestionar la instalación cultural (IC), realizar un diagnóstico en la comunidad universitaria y extrauniversitaria acerca de sus necesidades, expectativas de la IC, gustos y preferencias en el sector de la cultura, entre otras cuestiones válidas para poder planificar, organizar y ejecutar las acciones a desarrollar. El control de cada actividad permitirá la mejora continua del proceso, como se aprecia en la Figura 1, a continuación.



**Figura 1.** Diagrama básico de flujo del subproceso Gestión de instalaciones culturales.

**Fuente.** González (2016a).

Según se muestra en el diagrama básico anterior, para la gestión de las IC se deben tener en cuenta varios aspectos que permitirán la adecuada operacionalización del proceso, destacándose los indicadores para evaluar los resultados y el éxito de la organización, así como resulta vital

para su desarrollo el intercambio sistemático con la sociedad. Por otra parte, el papel de los actores y usuarios es imprescindible para lograr el propósito de la instalación, en cuanto al proceso extensionista, la ICU, el entorno, las actividades a ejecutar, la metodología y recursos a emplear.

La interacción dialógica con la sociedad puede llevarse a cabo por varias vías, formales e informales, a través de la aplicación de instrumentos de medición, tales como encuestas, entrevistas y observación, a partir de opiniones en espacios de intercambio, asistencia a encuentros y reuniones y las redes sociales. La información debe ser analizada en contexto, lo cual permitirá la mejora continua del proceso.

Estos espacios de intercambio entre las ICU y la sociedad son amplios y diversos. Comprenden los espacios formales de reunión y expresión de los criterios referentes a la gestión, funcionamiento e implementación de las acciones, actividades y proyectos; además de la participación e intercambio científico, ideológico, académico y cultural, en espacios de debate abierto, en función del análisis de un libro, película, tema de discusión con especialistas, personalidades artísticas o de gobierno, entre otras, así como la aplicación de instrumentos de investigación y la recogida de información a través de las redes sociales.

En el caso de las ICU, los actores del proceso requieren de manera imprescindible el conocimiento de la cultura y las políticas culturales de la nación y la IES, en particular. En concordancia con Martinell (2019), las políticas culturales se asumen como «el conjunto de valores, marcos teóricos y reflexiones sociológicas y artísticas, que fundamentan el conjunto de unas opciones de los diferentes agentes culturales en un contexto determinado». (p. 1)

La gestión de las políticas culturales y la gestión cultural son temas muy debatidos en este ámbito de la sociedad, en el que intervienen un conjunto de factores que inciden en su eficacia y eficiencia, que pueden observarse en la siguiente Figura 2. Estos factores generan «condiciones para la participación y la apropiación social de la ciudadanía de su vida cultural». (Martinell, 2019, p. 4)

Siguiendo esta línea de pensamiento, la gestión de la calidad en la ICU requiere de la asociación de las políticas educativas y culturales en contexto con un enfoque social humanista, que conlleve a una exhaustiva preparación de los actores del proceso, y que exija:



entre sus principios esenciales, desarrollar el proceso educativo vinculado a lo social y humano, cercano a las personas, de ahí la importancia de utilizar la información que ofrece la realidad social actualizada de la región, de la comunidad, de la familia, como fuentes en la que cada cual vea mejor reveladas las generalizaciones y leyes sociales. (Rodríguez y Rey, 2017, p. 13)



**Figura 2.** Factores que influyen en la gestión de una instalación cultural universitaria.

El trabajo de las instalaciones culturales, el intercambio constante con sus trabajadores y el análisis de los resultados de los instrumentos aplicados en la comunidad universitaria y extrauniversitaria permitió realizar una triangulación y determinar los posibles riesgos de la IC; así como las principales amenazas, oportunidades, debilidades y fortalezas del proceso extensionista que se da de igual manera en las ICU, obteniendo una matriz DAFO general del comportamiento de las instalaciones culturales universitarias en la Universidad de La Habana (UH). Al unísono, se realizó un análisis estratégico (análisis PEST) que, según Lamolla (2014), permite identificar en el entorno general los factores en las diferentes esferas que influyen en el proceso. El análisis PEST indica: P (Político/legal), E (Económico), S (Sociocultural y medio

ambiental) y T (Tecnológico). Este proceso permitirá, en contexto, tomar las decisiones adecuadas.

Tomando en consideración todos los factores mostrados en la figura 2, se crean las condiciones para la gestión de la calidad en las ICU. La implementación del SGC-EU, en particular en las instalaciones culturales universitarias de la UH, permitió evidenciar que se cumplen con los principios de gestión de un SGOE, según NC-ISO 21001 (2019), relacionados con:

- a) Enfoque en los estudiantes y otros beneficiarios: tiene en cuenta las expectativas, gustos y preferencias de actores y usuarios y se diseña la programación cultural en función del análisis de la información obtenida.
- b) Liderazgo visionario: a partir de los objetivos y análisis del entorno, se propone la visión y meta a alcanzar por la ICU y se trabaja en la ICU para lograrla.
- c) Compromiso de las personas: a partir de la capacitación de actores y la participación activa de actores y usuarios.
- d) Enfoque a procesos: se diseña el proceso en función de las características propias y se interrelaciona con otros procesos para el logro de la misión institucional.
- e) Mejora: a partir del análisis de los resultados de la implementación del SGC, se determinan los aspectos que deben ser objeto de transformación, perfeccionamiento o adecuación.
- f) Toma de decisiones basada en la evidencia: teniendo en cuenta el análisis de los factores que inciden en la gestión y los resultados de la implementación se toman las decisiones más adecuadas al contexto.
- g) Gestión de las relaciones: las ICU en su concepción establecen relaciones con actores y usuarios de la comunidad universitaria y extrauniversitaria a partir de diferentes vías.
- h) Responsabilidad social: las acciones, actividades y proyectos que se realizan deben realizarse para el principio de responsabilidad social de la ICU con su entorno.
- i) Accesibilidad y equidad: las ICU están abiertas al público de manera sistemática.
- j) Conducta ética en educación: cada trabajador de las ICU en su accionar son educadores por lo que mantienen una conducta en correspondencia a su rol en la sociedad.
- k) Seguridad y protección de datos: la información y recursos materiales, financieros, patrimoniales se encuentran controlados bajo las normativas de las IES, ICU y las legislativas, garantizando su cuidado y preservación.

El diseño del SGC-EU de la UH conllevó una capacitación sistemática de los actores para gestionar la Extensión Universitaria en la institución, a partir del enfoque a proceso. Parte de los actores eran trabajadores, profesores y directivos de las instalaciones culturales universitarias, lo cual permitió que la implementación del SGC en las ICU que estuviesen alineadas a las concepciones asumidas.

La UH es la casa de altos estudios en Cuba que cuenta con más instalaciones culturales, en las que se encuentran espacios de obligada visita tales como el Museo Dihigo, Museo Fragua Martiana, Museo antropológico Jesús Montané, Museo Felipe Poey, la Galería L, la Biblioteca Central, la Casa Estudiantil Universitaria (CEU), el Estadio Universitario Juan Abrahantes, el Salón de los Mártires y el Anfiteatro Varona.

Cada instalación, en dependencia de su objetivo así como de las características y particularidades de los diferentes ámbitos de la cultura, diseña e implementa una programación cultural que permite el intercambio permanente con la sociedad. Esto contribuye a «lograr un vínculo con la sociedad de manera comprometida y responsable, estimulando la participación en las comunidades para dar respuesta a las principales necesidades (...) favoreciendo la formación de valores y la responsabilidad» (Formoso, Ramírez y Sarduy, 2018, p. 27), lo cual permite promover la cultura a partir de la integración de los tres procesos sustantivos.

Una expresión de la interrelación entre los procesos sustantivos en una ICU son las acciones que se generan desde la docencia, la investigación y la extensión universitaria en la instalación cultural. En las ICU se generan e imparten cursos libres, de verano, electivos y optativos, así como conferencias y talleres, todos en función del objetivo y características de cada una de estas instituciones. Se convocan, además, eventos y talleres científicos, se investigan los valores que atesora, así como el impacto de las acciones que se ejecutan en la formación y el intercambio con la sociedad. Junto a las actividades mencionadas, se crean y ejecutan proyectos extensionistas, acciones, eventos y actividades en función de las particularidades de las ICU en los diferentes ámbitos de la cultura, se divulga el accionar del centro en los medios de comunicación masivos y en las redes sociales. Todo en constante intercambio entre sí y con el entorno.

La implementación del SGC en las instalaciones culturales universitarias permite adecuar su gestión en función de la ICU, la coherencia con el contenido, su capacidad organizativa y de responder a los problemas reales del entorno, así como la oportunidad contextual para agendar la

política educativa-cultural, realizar contactos, interlocución e interconexión con otras ICU, IES y organizaciones afines a su actividad y respetar los compromisos en el orden educativo, cultural, político, ambiental y social, como corroboran González y Andrés (2019).

Sumado a esto, en el caso de la UH se obtuvo el diseño para realizar una actividad, así como instrumentos para conocer los gustos y preferencias de la comunidad universitaria y extrauniversitaria y evaluar el impacto de las actividades, proyectos y la ICU en cuestión. De igual manera, permitió demostrar la interrelación de los procesos sustantivos y los subprocesos de extensión en la gestión de una ICU, concordando con lo planteado por Zamora y Gil (2017):

la universidad se ha basado en el desarrollo sostenido de sus funciones sustantivas: docencia, investigación y extensión, a través de las cuales se vincula con la sociedad. Por ello, la universidad moderna tiene como objetivos formar profesionales, crear conocimientos a través de la investigación, formular respuestas a los grandes problemas de la sociedad y su promoción a través de diferentes vías; por lo que no se requiere de una nueva función sino de lograr la vinculación al integrar las funciones sustantivas, con articulaciones eficientes. (p. 109)

En las ICU se aprecia la interrelación de los subprocesos de Extensión Universitaria ya que la salida de un proceso puede conllevar a la entrada de otro, por ejemplo, numerosas Cátedras Honoríficas mantienen estrecha relación entre la coordinación y ejecución de sus actividades en las ICU. Por otra parte, el análisis de los resultados de un proyecto puede determinar que requiere de mayor visualización, promoción y visibilidad, para ello puede coordinar con la Casa Estudiantil Universitaria y realizar varias acciones en conjunto para promover las acciones del proyecto, mostrar sus resultados y realizar acciones de intercambio con la sociedad. Numerosas son los ejemplos de interacción entre los diferentes subprocesos que muestran la factibilidad del sistema de gestión de la calidad del proceso extensionista, en este caso la gestión de las instalaciones culturales.

La evaluación y control de la calidad en las acciones y actividades realizadas no solo dependerá de la revisión de documentación y evidencias, sino del criterio y opinión del usuario. Para ello se aplicaron encuestas para cada tipo de actividad que fuesen fáciles y ágiles de contestar en contextos diversos de las ICU, desde espacios pequeños hasta multitudinarios, tal y como se

observa en la Tabla 2. Aquí se evidencia la participación real de actores y usuarios, no solo en la planificación, organización y ejecución, sino también en el control y evaluación de las actividades, además no coinciden los actores y usuarios de cada etapa, por lo que la riqueza de criterios es mayor para el análisis y toma de decisiones de la ICU.

**Tabla 2.** Muestra de encuestas para evaluar satisfacción y calidad de las actividades ejecutadas en las ICU

---

Encuesta en los recorridos históricos o visitas guiadas en las ICU

Sexo: F\_ M\_

Mediante una escala en la que 1 es la menor nota y 5 la máxima, diga:

1. ¿Cómo evalúa la organización de la actividad? 1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( )
2. ¿Cómo evalúa la calidad del recorrido? 1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( )
3. ¿Cuán instructiva le resultó la actividad? 1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( )
4. ¿Contribuye a su desarrollo cultural y profesional la realización de estas actividades?  
1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( )
5. Defina, en una palabra, la Instalación Cultural Universitaria

Encuesta de actividades de promoción de la cultura

Sexo: F\_ M\_

Mediante una escala en la que 1 es la menor nota y 5 la máxima, diga:

1. ¿Cómo evalúa la calidad de la actividad? 1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( )
2. ¿Cómo evalúa la organización de la actividad? 1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( )
3. ¿Contribuye a su desarrollo cultural y profesional la realización de esta actividad?  
1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( )
4. Con una palabra, diga su opinión de la actividad

Ejemplo de lo anterior es la aplicación de una encuesta en dos cursos libres, uno dirigido a la comunidad extrauniversitaria y otro a la comunidad universitaria, como se observa en la siguiente Figura 3. Se puede observar que los resultados en ambos cursos según los encuestados permiten afirmar que la calidad es alta y que contribuye al desarrollo cultural y profesional, por lo que la incidencia de la cultura en la sociedad a través de las instalaciones culturales es satisfactoria en términos de calidad.

Por otra parte, la satisfacción del usuario es una prioridad de la gestión de la calidad y de las instituciones educativas, por ello se aplicaron diferentes instrumentos tales como encuestas, entrevistas, la observación de las actividades y acciones realizadas, así como la opinión en las redes sociales. Estos mecanismo permitieron determinar el nivel de satisfacción en cada actividad, proyecto e instalación cultural universitaria, lo cual impacta en la satisfacción del proceso extensionista y en la institución educativa en cuestión, a la vez que permite la mejora continua del proceso.

Una muestra de la satisfacción con las ICU es el incremento de visitantes en las instalaciones de un año a otro, así como la respuesta a las encuestas realizadas, en las que se obtuvo un 85 % de satisfacción con las actividades realizadas en las ICU de la UH en el curso 2018-2019. De igual manera, se obtienen criterios en los cuales se debe trabajar para continuar perfeccionando la gestión en las instalaciones culturales universitarias.

Comunidad Intrauniversitaria							
Curso: Lenguaje Cinematográfico							
Año académico: 2018-2019				Matricula	23		
Duración: 23 de septiembre al 4 de octubre				Encuestados	17		
Fondo horario: 24 horas				%	73.9		
Profesores: MSc. Norge Marrero							
escala	# de respuestas x valor de la	ESCALA					% de respuestas positivas (4 y 5 puntos)
		1	2	3	4	5	
<b>Preguntas</b>							
<b>PREGUNTA 1:</b>							
	¿Cómo usted evalúa la organización del curso?	0	0	0	3	14	100
<b>PREGUNTA 2:</b>							
	¿Cómo usted evalúa la calidad de este curso libre?	0	0	0	0	17	100
<b>PREGUNTA 3:</b>							
	¿Cuán instructiva le resultó este curso?	0	0	0	1	16	100
<b>PREGUNTA 4:</b> ¿Contribuye a su desarrollo cultural y profesional la realización de estos cursos?							
		0	0	0	0	17	100
<b>PREGUNTA 5:</b> Define con una palabra su opinión respecto al curso							
		Magnifico	Buena	Interesante	2	Corto	
		Significativo	Instructivo	Maravilloso		Integral	
		Excelente	Importante	Eficaz			
		Educativo					

Curso: Danzas folclóricas.		Matricula 31	
Año académico:	2018-2019	Encuestados	30
Duración:	23 de septiembre al 4 de octubre	%	96.7
Fondo horario:	20 horas		
Profesores:	MSc. Lissette Hernández García. Lic. Addys Cárdenas y Téc. José Despaigne.		

# de respuestas x valor de la escala	ESCALA					% de respuestas positivas (4 y 5 puntos)
	1	2	3	4	5	
<b>Preguntas</b>						
<b>PREGUNTA 1:</b>						
¿Cómo usted evalúa la organización del curso?	0	0	0	2	28	100
<b>PREGUNTA 2:</b>						
¿Cómo usted evalúa la calidad de este curso libre?	0	0	0	0	30	100
<b>PREGUNTA 3:</b>						
¿Cuán instructiva le resultó este curso?	0	0	0	2	28	100
<b>PREGUNTA 4:</b> ¿Contribuye a su desarrollo cultural y profesional la realización de estos cursos?	0	0	0	1	29	100
<b>PREGUNTA 5:</b> Defina con una palabra su opinión respecto al curso	Excelente 14	Muy abarador 2	Instructivo 2	Espectacular 4	Interesante 4	Maravilloso 1
	Bueno 2	Importante 1				

**Figura 3.** Muestra de la aplicación de las encuestas para evaluar dos cursos libres, uno impartido en la comunidad universitaria y otro en la comunidad extrauniversitaria.

El análisis de los resultados del control, evaluación e impacto de la gestión de la calidad en las instalaciones culturales está en concordancia con lo planteado por Zamora y Gil (2017), quienes refieren que la IES «requiere rendir cuentas a la sociedad de su quehacer y evidenciar su responsabilidad social por medio de instrumentos que validen su quehacer y la calidad en el desarrollo de sus procesos sustantivos» (p. 114). Esto, además, contribuye a determinar los retos y riesgos sobre los que deben trabajar las ICU, entre los cuales se destacan:

- la sistemática capacitación a los actores del proceso en función de las transformaciones sociales, políticas, económicas, ambientales, tecnológicas, educativas y culturales a las que se expone la humanidad continuamente.
- la mayor utilización de las TIC's y las redes sociales en la gestión de las ICU.
- el mantenimiento y preservación de la infraestructura y el patrimonio.
- las necesidades y demandas cambiantes del entorno.
- la promoción, divulgación y difusión de la programación cultural para lograr un mayor alcance.
- el mantenimiento de espacios de intercambio y participación ciudadana en la creación e implementación de la agenda cultural en las ICU.
- el posicionamiento de la ICU en el territorio como emblema educativo-cultural de alcance participativo y marcada responsabilidad social.

En función de ello, y en concordancia con Batista (2016):

En ese contexto, la educación superior no solo debe proveer sólidas destrezas para el mundo actual y futuro, sino también contribuir a la educación de ciudadanos éticos y comprometidos con la construcción de la paz, la defensa de los derechos humanos y los valores de la democracia. (p. 1)

## **CONCLUSIONES**

Las IES deben ser capaces de adaptar sus sistemas de gestión a las condiciones cambiantes del entorno político, económico, ambiental, educativo, cultural y social para cumplir con su encargo social e incrementar el vínculo universidad-sociedad.

Los sistemas de gestión de la calidad en las organizaciones educativas posibilitan el intercambio y la participación de actores y usuarios en la toma de decisiones de la IES, así como su implementación en las instalaciones culturales universitarias permite evidenciar la interrelación de los procesos sustantivos entre sí y con el entorno, a partir de la participación activa de actores y usuarios.

La gestión de las instalaciones culturales universitarias evidenció una elevada satisfacción de actores y usuarios con la gestión de las ICU y los retos y riesgos sobre los cuales se debe continuar perfeccionando su gestión.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- 1- Batista, A. (2016). Estrategia metodológica de integración de procesos sustantivos universitarios: contribución de la extensión universitaria en la promoción de salud en la Universidad de La Habana. Tesis de doctorado. Universidad de La Habana.
- 2- Formoso, A. A.; Ramírez, T. y Sarduy, A. (2018). La relación universidad-sociedad en la formación integral de los estudiantes. El caso de la Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Educación. *Revista Conrado*, 15 (67), 24-31.



- 3- González, A. J. y Andrés, L. B. (2019). 3.1 Gestión Cultural. En S. Catalán Romero y A. J. González Rueda, *Manual Atalaya. Apoyo a la gestión cultural*, pp. 1-8. Observatorio Cultural Atalaya, Universidad de Cádiz, España.
- 4- González, O. (2016a). Sistema de Gestión de la calidad del proceso de extensión universitaria en la Universidad de La Habana. Tesis de doctorado, CEPES, Universidad de La Habana.
- 5- González, O. (2016b). Respuestas a las preguntas realizadas por los oponentes de la Tesis de doctorado Sistema de Gestión de la calidad del proceso de extensión universitaria en la Universidad de La Habana. Comunicación oral, 21 de diciembre.
- 6- Grimaldo, H. *et al.* (2018). *El rol de la educación superior de cara a los desafíos sociales de América Latina y el Caribe*. Colección CRES 2018. Caracas: UNESCO- IESALC y Universidad Nacional de Córdoba.
- 7- ISO 21001 (2019). Organizaciones educativas-sistemas de Gestión para organizaciones educativas- Requisitos con orientación para su uso. Oficina Nacional de Normalización Cubana (NC). Certificada por Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza. Disponible en: <[www.nc.cubaindustria.cu](http://www.nc.cubaindustria.cu)>.
- 8- Lamolla, F. (2014). Módulo estrategia y entorno. Programa Europeo en enseñanzas de gestión (PEEG). FORGEC-MES.
- 9- Lemaitre, J. M. *et al.* (2018). *La educación superior como parte del sistema educativo de América Latina y el Caribe. Calidad y aseguramiento de la calidad*. Colección CRES 2018, Caracas: UNESCO – IESALC y Córdoba: Universidad Nacional de Córdoba.
- 10- Maraña, M. (2010). Cultura y Desarrollo. Evolución y perspectivas. UNESCO Etxea, Cuadernos de trabajo. nº. 1, 30 páginas.
- 11- Martinell, A. (2019). Modelos de gestión. En Manual Atalaya. Apoyo a la gestión cultural. Cap. Gestión Cultural. Observatorio Cultural Atalaya, Universidad de Cádiz, España.
- 12- Núñez, J. (2017). Educación Superior, ciencia, tecnología y Agenda 2030. *Cuadernos de Universidades*, 1(2), 9-12.
- 13- Pagani, M. L. (2017). Las piezas de la participación: dimensiones de análisis, un rompecabezas para armar. En A. Camou y M. L. Pagani (Coords.), *Debates teóricos y metodológicos actuales sobre las políticas públicas* (pp. 119-148). La Plata: Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. (Estado y Políticas).

- 14- Rodríguez, O. y Rey, C. (2017). Los problemas sociales y su contextualización en el proceso educativo escolar: una necesidad actual. *Revista Electrónica Actualidades Investigativas en Educación*, 17 (2), 1-18.
- 15- Zamora, I. E. y Gil, J. (2017). La vinculación universidad-sociedad. Una necesidad histórica. *Revista DeporVida*, 14(33), 102-116.

#### **Notas aclaratorias**

<sup>1</sup> Cultura: es definida como «el conjunto de rasgos distintivos espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o un grupo social. Ella engloba, además de las artes y las letras, los modos de vida, los derechos fundamentales del ser humano, los sistemas de valores, las tradiciones y las creencias». (Maraña, 2010, p. 9)

<sup>2</sup> Políticas participativas: «aquellas que permiten que las personas formen parte, de manera activa y consciente de la toma de decisiones, ejecución y evaluación de los procesos de gobierno, comunitaria o institucional a las que pertenecen». (González, 2016a, p. 10)

#### **Conflicto de intereses**

Los autores declaran que no existen conflictos de intereses.

#### **Contribución autoral**

Odette González Aportela: trabajó en la concepción y diseño del trabajo, en la recolección, obtención de resultados, análisis e interpretación de datos, así como en la redacción del manuscrito.

Amado Batista Mainegra: estuvo a cargo del análisis e interpretación de datos, la redacción y la revisión crítica del manuscrito.

Mercedes González Fernández-Larrea: realizó el análisis e interpretación de datos, se encargó de la redacción y la revisión crítica del manuscrito.

Abelardo López Domínguez: estuvo a cargo del análisis e interpretación de datos, así como de la redacción y revisión crítica del manuscrito.