

Gestión de calidad como herramienta en la evaluación del desempeño organizacional en la universidad médica

Quality management as a tool in the evaluation of organizational performance in the medical university

Guillermo Ramos Castro^{1*} <https://orcid.org/0000-0002-9337-6650>

Arialys Hernández-Nariño¹ <https://orcid.org/0000-0002-0180-4866>

Yuly Esther Medina Nogueira² <http://orcid.org/0000-0002-6090-7726>

Yusef El Assafiri Ojeda² <http://orcid.org/0000-0002-3122-6438>

¹ Universidad de Ciencias Médicas de Matanzas. Facultad de Ciencias Médicas “Dr Juan Guiteras Gener”. Matanzas. Cuba.

² Universidad de Matanzas. Matanzas. Cuba.

*Autor para la correspondencia. Correo electrónico: gramos.mtz@infomed.sld.cu

RESUMEN

Fundamento: en el contexto de las instituciones de educación superior, el desempeño organizacional cobra relevancia debido al papel fundamental que estas organizaciones tienen en la formación de capital humano. Su vínculo con la calidad subyace en el mejoramiento organizacional, científico e intelectual.

Objetivo: fundamentar la aplicación de herramientas derivadas de los sistemas de gestión de calidad en la evaluación del desempeño organizacional desde el componente científico-investigativo.

Métodos: se realizó un estudio descriptivo en la Universidad de Ciencias Médicas de Matanzas, en el periodo 2018-2020. Se aplicaron métodos teóricos para la fundamentación de la investigación, y empíricos: revisión documental de informes de trabajo y el análisis de indicadores de desempeño organizacional.

Resultados: el diagnóstico reveló no conformidades asociadas a la eficiencia y eficacia de los procesos académicos, el trabajo científico-metodológico, y los mecanismos de análisis, medición y mejora del funcionamiento del componente científico-investigativo.

Consecuentemente se puntualizaron como oportunidades de investigación, el diseño de instrumentos para evaluar el desempeño con la integración de herramientas como las auditorías y los costos de calidad.

Conclusiones: el estudio reveló la oportunidad y valor científico de abordar la gestión del desempeño científico-investigativo de la universidad médica, basado en herramientas de gestión de la calidad.

DeSC: indicadores de gestión; control de calidad; gestión de la calidad total; competencia profesional; educación profesional; educación médica.

ABSTRACT

Background: in the context of higher education institutions, organizational performance becomes relevant due to the fundamental role that these organizations have in the formation of human capital. Its link with quality underlies organizational, scientific and intellectual improvement.

Objective: to base the application of tools derived from quality management systems in the evaluation of organizational performance from the scientific-researching component.

Methods: a descriptive study was carried out at Matanzas University of Medical Sciences, from 2018 to 2020. Theoretical methods were applied for the foundation of the investigation, and empirical ones: documentary review of work reports and the analysis of organizational performance indicators.

Results: the diagnosis revealed non-conformities associated with the efficiency and effectiveness of the academic processes, the scientific-methodological work, and the mechanisms for analysis, measurement, and improvement of the functioning of the scientific-researching component. Consequently, the design of instruments to evaluate performance with the integration of tools such as audits and quality costs were pointed out as research opportunities.

Conclusions: the study revealed the opportunity and scientific value of addressing the scientific-researching performance management of the medical university, based on quality management tools.

MeSH: management indicators; quality control; total quality management; professional competence; education, professional; education, medical.

Recibido: 28/01/2023

Aprobado: 29/01/2023

INTRODUCCIÓN

Los retos de la educación superior en el siglo XXI plantean la necesidad de un nuevo proceso educativo, el cual se fundamenta en los principios de excelencia, calidad y pertinencia; calidad que se sustenta en la formación y superación de los recursos humanos.⁽¹⁾

En el contexto de las instituciones de educación superior (IES) el desempeño organizacional cobra relevancia debido al papel fundamental que estas organizaciones tienen en la formación de capital humano que sustenta el desarrollo económico de las naciones.⁽²⁾

Desde los primeros estudios organizacionales ha sido preocupante el logro de los objetivos y metas con el más alto grado de eficacia y eficiencia; sin embargo, es a mediados del siglo XX cuando se formalizan los estudios sobre la "efectividad organizacional", término que

evolució hacia el “desempeño organizacional”, con el que se busca una evaluaci3n holística del cumplimiento de los objetivos y las metas en funci3n de todos los interesados en la organizaci3n.⁽³⁾

El concepto de desempeño organizacional se basa en la idea de que la organizaci3n es una asociaci3n voluntaria de recursos productivos con un prop3sito compartido. Su v3nculo con la calidad es lograr un mejoramiento organizacional, cient3fico e intelectual para organizaciones universitarias, adem3s de optimizar los indicadores de desempeño.⁽²⁾

Como todo proceso se estructura de forma que garantice su efectividad dentro de la organizaci3n y tiene como herramienta la evaluaci3n donde utiliza instrumentos con indicadores sencillos y confiables para medir la calidad de los procesos.⁽³⁾

La calidad desde la educaci3n superior implica excelencia a trav3s del cumplimiento de est3ndares en forma permanente, significa el cumplimiento de los objetivos planificados con un costo menor y la mejora de los procesos formativos-investigativos que se relacionan con el desarrollo de nuevos conocimientos para su posterior aplicaci3n.⁽⁴⁾

Seg3n la ISO 9000 la calidad promueve una cultura que da como resultado comportamientos, actitudes, actividades y procesos que aportan valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas.⁽⁵⁾

La calidad juega un papel importante pues constituye una forma de gesti3n que se convierte en un instrumento de reconocimiento y pertinencia de las IES en la que prevalece la preocupaci3n por satisfacer al usuario, y mejorar los procesos y sus resultados.⁽⁶⁾

Numerosas IES utilizan como estrategia herramientas de evaluaci3n provenientes de modelos gen3ricos de gesti3n de la calidad, apoyados en la norma ISO 9001 (*International Organization for Standardization, ISO*) y los premios a la excelencia (*European Foundation for Quality Management, EFQM*) como v3a para mejorar el desempeño de sus procesos sustantivos, la competitividad y responder a las exigencias de la sociedad.⁽³⁾

Santa Clara ene-dic.

Los instrumentos de evaluación propuestos constituyen una herramienta que permite mejorar el control de las áreas claves de las organizaciones educativas, lo que origina la revisión de los procesos, procedimientos y evaluaciones en base a las nuevas reglas que imponen los organismos de la educación superior para mejorar el desempeño.⁽⁷⁾ Por tanto, para cualquier universidad con interés en la mejora de la calidad de sus procesos resulta útil contar con herramientas de evaluación que conduzcan al cumplimiento de sus objetivos y a la realización de su misión y visión institucional.⁽¹⁾

El criterio más frecuente para medir el desempeño de las universidades es la enseñanza y el aprendizaje; sin embargo, la investigación como proceso sustantivo, vista como el proceso de producción, aplicación y comunicación de nuevos conocimientos científicos como respuesta a las demandas sociales, constituye un indicador básico para evaluar su desempeño.^(2,8)

Según informes emitidos por el Ministerio de Educación Superior (MES) de Cuba resaltan insuficiencias en las universidades respecto al desempeño de los procesos sustantivos para enfrentar los procesos de evaluación de la calidad, entre las que destacan: insuficiente número de doctores en ciencia, escasa producción científica del claustro, insuficientes ponencias presentadas en eventos, bajo índice de profesores auxiliares y titulares y falta de concepción de proyectos de investigación científica.⁽⁹⁾

La Universidad de Ciencias Médicas de Matanzas no está ajena a los problemas referidos con anterioridad, el diagnóstico hecho y los informes de acreditación de carreras y especialidades revelan no conformidades en el desempeño del Sistema de Ciencia e Innovación Tecnológica, el cual está limitado por la carencia de instrumentos que evalúen la calidad y eficiencia de los procesos académicos-asistenciales en los propios sistemas de gestión universitaria.

Los resultados anteriores reafirman que el proceso de ciencia e innovación tecnológica (CIT) juega un papel primordial en la gestión, promoción y desarrollo de estos indicadores.

La presente investigación tiene como objetivo: fundamentar la aplicación de herramientas derivadas de los sistemas de gestión de calidad en la evaluación del desempeño organizacional desde el componente científico-investigativo.

MÉTODOS

Se realizó un estudio descriptivo en el periodo comprendido de enero de 2018 a enero de 2020 en el campo de la gestión de la calidad universitaria, cuyo objeto lo constituyó el desempeño de los procesos académicos desde el componente de CIT. Su contexto fueron los departamentos docente-asistenciales, de la Facultad de Ciencias Médicas "Dr Juan Guiterras Gener" y hospitales provinciales de Matanzas.

Los métodos teóricos utilizados fueron: análisis-síntesis e inducción-deducción que proporcionaron la fundamentación de la investigación.

Los métodos empíricos: revisión documental de balances e informes de auditoría; y análisis de indicadores de desempeño.

Se estructuraron dos etapas:

I) Diagnóstico mediante revisión de balances y análisis de indicadores de CIT e informes de auditorías y de acreditación de las carreras de Estomatología y Medicina; en los que, de manera general, se identificaron no conformidades en el desempeño de los procesos académicos desde el componente de CIT. Se sometió al análisis de especialistas la posible correlación entre los problemas que se identificaron mediante el enfoque marco lógico en aproximación a Nogales González et al.⁽¹⁰⁾ y que desarrolló los pasos siguientes:

- a) Escribir como "situaciones negativas existentes" todos los síntomas identificados que afectan al objeto de la investigación y que parecen importantes.
- b) Desarrollar una matriz de impactos entre los síntomas para formular la relación entre ellos, con una escala de 1 para un nivel bajo, 2 para mediano y 3 para alto nivel.

- c) Depurar el problema fundamental y las causas u orígenes.

Para un universo de 15 departamentos docente-asistenciales se seleccionó una muestra no probabilística por conveniencia de siete departamentos, donde mediante auditorías se revisó el comportamiento de los indicadores de desempeño del proceso de CIT, alineados a estándares de acreditación institucional, identificadas por el Ministerio de Educación Superior (MES) en la Resolución 150/2018, así como los estándares de calidad para cada uno de ellas.⁽¹¹⁾

II) Se analizaron las brechas en el orden práctico según las problemáticas que afectan el desempeño científico-investigativo en los procesos académicos de la universidad.

Procesamiento estadístico: con el uso del paquete estadístico SPSS se realizó análisis de frecuencias simples y porcentajes de los indicadores valorados.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El diagnóstico reveló no conformidades en el desempeño del Sistema de CIT y su implementación en municipios de la provincia Matanzas en que está enclavada; de forma particular, en la calidad de los procesos tanto de la asistencia como de la docencia; con alcance en la implementación del sistema de trazabilidad auditable, la eficiencia de los procesos, el trabajo científico-metodológico, y los mecanismos de análisis, medición y mejora del funcionamiento del componente de CIT.

La Tabla 1 muestra algunos indicadores para siete casos de áreas que constituyen instituciones académicas y docente-asistenciales del territorio.

Tabla 1. Categorías principales y ponencias en eventos. Facultad de Ciencias Médicas “Dr Juan Guiteras Gener” y hospitales provinciales de Matanzas. Enero 2018-2020

Variables	Frecuencia	%	Variables	Frecuencia	%
Profesor Titular y Profesor Auxiliar			Ponencias en eventos		
25 %-34 %	3	42.9	1	5	71.4
35 %-44 %	1	14.3	3 o más	2	28.6
45 % o +	2	28.6	-	-	-
- de 25 %	1	14.3	-	-	-
Total	7	100.0	Total	7	100.0

Fuente: revisión de documentos.

En la Tabla 2 se analizó el comportamiento de los proyectos de investigación, publicaciones y ejecución del presupuesto.

Tabla 2. Proyectos, publicaciones y ejecución del presupuesto. Facultad de Ciencias Médicas “Dr. Juan Guiteras Gener” y hospitales provinciales de Matanzas. Enero 2018-2020

Variables	Frecuencia	%	Variables	Frecuencia	%
Profesores vinculados a proyectos de investigación			Ejecución del presupuesto		
Ninguno	1	14.3	Ninguno	2	28.6
Menos del 50 %	1	14.3	Hasta un 25 %	2	28.6
50 % a 59 %	1	14.3	entre 26 %-49 %	2	28.6
60 % a 79 %	1	42.9	entre 76 %-100 %	1	14.3
80 % o más	3	42.9	-	-	-
Total	7	100.0	Total	7	100.0
Índice de publicaciones por profesor			Publicaciones en otras Revistas		
No publican	4	57.1	Menos del 25%	2	28.6
1 publicación	2	28.6	26% - 50%	3	42.9
3 o más	1	14.3	Ninguna	2	28.6
Total	7	100.0	Total	7	100.0

Fuente: revisión de documentos.

De forma general se observan valores discretos en los indicadores de calidad desde el punto de vista cuantitativo. En consecuencia, los especialistas identificaron como principales causas:

1. Insuficiente categorización científica y promoción de investigadores a categorías de profesores auxiliares y titulares.
2. No se desarrolla en forma homogénea la estrategia doctoral en departamentos y unidades visitadas.

Santa Clara ene-dic.

3. La participación del claustro en eventos nacionales e internacionales no satisface el patrón de calidad.
4. No existe correspondencia entre las investigaciones que se desarrollan en instituciones de salud y el cuadro de morbilidad y mortalidad de la provincia.
5. Bajo índice de generalización de resultados de los proyectos de investigación lo que compromete la introducción de nuevos productos, tecnologías y resultados científicos.
6. Es aún insuficiente la implementación del sistema de trazabilidad auditable del presupuesto ejecutado para la actividad de CIT.
7. Aún insuficiente la utilización del presupuesto planificado para desarrollo de proyectos de investigación.
8. No cumplimiento de indicadores de calidad que se asocian a fallas internas y externas que afectan la eficiencia de los procesos e incrementa el gasto financiero.
9. Insuficiente trabajo científico-metodológico en las carreras y especialidades.
10. Insuficiencias en los mecanismos de análisis, medición y mejora del funcionamiento del componente de CIT en los procesos académicos.

Las brechas identificadas ofrecen nuevas oportunidades de investigación que incluyen:

1. Formular e implementar modelos y procedimientos combinados que permitan evaluar el desempeño de la organización.
2. Diseñar e implementar modelos de costos de calidad en IES en salud.
3. Mostrar, a través de las auditorías académicas, potencialidades que contribuyan a la mejora de los procesos.
4. Medir el impacto de las auditorías académicas sobre los costos de calidad y el desempeño del sistema de CIT.
5. Alinear los instrumentos diseñados a tales fines, al marco legal para la gestión en organizaciones educativas.

El análisis estadístico realizado apoya el precepto de que existen brechas en el desempeño académico, desde el componente investigativo, al denotar que la participación del claustro en proyectos de investigación y el crecimiento en las categorías docentes está por debajo del estándar de acreditación para los niveles "acreditado" y "excelencia" en el 50 % de los

departamentos evaluados; resultado similar es expuesto por Cancino et al.⁽¹²⁾ donde refiere que no todos los profesores participan en investigaciones y revela la necesidad del crecimiento en las categorías docentes del claustro para elevar la calidad institucional.

Indicadores como proyectos de investigación, publicaciones por profesor, publicaciones en otras revistas y profesores con grado de doctor en ciencias son de suma importancia para evaluar el desempeño de una organización educativa tal y como plantea Véliz Briones et al.⁽¹³⁾. Por su parte, Barra⁽⁴⁾ refiere que la productividad científica es fundamental en la acreditación institucional; señala que investigadores, estudiantes y docentes deben promover el aumento de publicaciones en revistas indexadas.

Al analizar los índices de publicaciones y la presentación de ponencias en eventos internacionales se destacan bajos niveles de desempeño, con una publicación o ponencia y en la mayoría de los departamentos ninguna publicación reportada en el período. Resulta también a destacar la tendencia a la publicación endógena, al denotar que, en el 71, 5 % de los casos menos del 50 % de las publicaciones es exógena. En sentido general, al contrastar el resultado de los casos de estudios se pueden señalar algunas coincidencias entre la baja cantidad de doctores en ciencia e índice de profesores con categorías docentes principales y la baja participación en proyectos de investigación y su producción científica.

Un estudio hecho por Linares Cordero et al.,⁽¹⁴⁾ reveló efectos similares a los expuestos en esta investigación donde resulta insuficiente el porcentaje de doctores en ciencias del claustro, un bajo índice de publicaciones en revistas referenciadas y la existencia de brechas en las categorías docentes.

En otro orden, la eficiencia representa uno de los indicadores de desempeño y está descrita dentro de las ocho medidas para evaluar el desempeño de los procesos.⁽¹⁵⁾ El presupuesto ejecutado en actividades científico-investigativas, el porcentaje de profesores vinculados a proyectos de investigación, el índice de publicación por profesor son algunos de los indicadores de eficiencia seleccionados para evaluar el desempeño del proceso de investigación.

Sin lugar a dudas el análisis de los indicadores que aparecen en el patrón de evaluación institucional y los internacionales permiten establecer criterios para la selección de aquellos que aseguren la calidad y un mejor desempeño de los procesos.⁽¹⁶⁾

Se considera que el proceso científico-investigativo es susceptible de mejora, y tiene una implicación en la calidad académica de la universidad que demanda su frecuente evaluación para incrementar, de forma proactiva, su eficacia y eficiencia, y alinearlos a los estándares de acreditación definidos a nivel nacional. Por tanto, la gestión de la calidad es un proceso que favorece la mejora continua de los servicios y tienen influencia sobre el desempeño de las organizaciones. Permite discernir la naturaleza de su trabajo, procura identificar logros, fortalezas, debilidades y las amenazas de cada uno de los niveles organizativos considerados y el desempeño.⁽¹⁶⁾

La gestión de la calidad facilita estandarizar los procesos y su interrelación como un sistema, que se adecua a los requerimientos de modo que se pueda mejorar el desempeño de la organización. Apostar por estos supuestos posibilita enfocar las brechas de investigación hacia la formulación de instrumentos para la evaluación del desempeño de instituciones educativas, de forma particular aquellas adscriptas al sector de la salud.

CONCLUSIONES

El análisis del comportamiento de los indicadores de desempeño del proceso de CIT de la Universidad de Ciencias Médicas de Matanzas reveló la oportunidad y valor científico de abordar la evaluación de su desempeño científico-investigativo, basado en herramientas como auditorías de calidad, académicas y de costos de calidad. Por ende, futuras líneas de investigación de los autores apuntarán hacia el diseño de instrumentos para gestionar el desempeño de procesos académicos de universidades médicas, sustentado en los principios de la gestión de la calidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Castanedo Abay A. Modelo conceptual descriptivo para ejecutar una eficaz gestión por procesos, con garantía de calidad, en la Universidad del siglo XXI. *Educ Med Super* [Internet]. 2019 [citado 20/04/2021]; 38(2): [aprox. 21 p.]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142019000200011
2. Machorro F, Romero MV. Propuesta de un Instrumento de Autoevaluación del Desempeño Organizacional en Instituciones Públicas de Educación Superior en México. *Form Universit* [Internet]. 2017 [citado 25/03/2021]; 10(3): [aprox. 8 p.]. Disponible en: <https://doi.org/10.4067/S0718-50062017000300002>
3. Ajripour I, Asadpour M, Tabatabaie L. A Model for Organization Performance Management Applying MCDM and BSC: A Case Study. *J of Applied Research on Industrial Engineering* [Internet]. 2019 [citado 25/03/2021]; 6(1): [aprox. 18 p.]. Disponible en: <https://doi.org/10.22105/jarie.2019.171886.1080>
4. Barra AM. La Importancia de la Productividad Científica en la Acreditación Institucional de Universidades Chilenas. *Form universit* [Internet]. 2019 [citado 20/04/2021]; 12: [aprox. 10 p.]. Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-50062019000300101&nrm=iso
5. Oficina Nacional de Normalización (ONN). Norma ISO 9000. Sistemas de gestión de la calidad — fundamentos y vocabulario. La Habana: ONN; 2015. Disponible en: www.nconline.cubaindustria.cu/
6. Bahari Yaakub K, Samsudin N. The development of measurement instruments for total quality management practices in higher education institution *Advances in Social Science, Education and Humanities Research* [Internet]. 2018 [citado 20/04/2021]; 239: [aprox. 4 p.]. Disponible en: <https://doi.org/10.2991/upiupsi-18.2019.20>
7. Ramos Castro G, González Sánchez A, Hernández Nariño A, Prado González GL, Garay Crespo MI, Scull Martínez M. La auditoría académica como herramienta para evaluar la calidad y apoyar la acreditación institucional. *Educ Med Super* [Internet]. 2020 [citado 20/04/2021]; 34(2): [aprox. 13 p.]. Disponible en: <http://www.ems.sld.cu/index.php/ems/article/view/1903/985>
8. Peters MA. Global university rankings: Metrics, performance, governance. *Educational Philosophy and Theory* [Internet]. 2019 [citado 20/04/2021]; 51(1): [aprox. 8 p.]. Disponible en: <https://doi.org/10.1080/00131857.2017.1381472>

9. Díaz Rojas PA, Leyva Sánchez EK, Carrasco Feria MÁ, Velázquez Zúñiga G, Galcerán Chacón G. La acreditación como expresión de la calidad en la Educación Médica Superior. Una visión desde la UCM de Holguín. Edumed Holguin. 2019. VIII Jornada Científica de la SOCECS [Internet]. 2019 [citado 20/04/2021]: [aprox. 15 p.]. Disponible en: <http://edumedholguin2019.sld.cu/index.php/2019/2019/paper/view/202>
10. Nogales González J, Medina León A, Nogueira Rivera D. El Enfoque de Marco Lógico como herramienta de diagnóstico y formulación del problema científico. Ingeniería Industrial [Internet]. 2009 [citado 20/04/2021]; 30(2): [aprox. 6 p.]. Disponible en: <http://rii.cujae.edu.cu/index.php/revistaind/article/view/252/244>
11. Ministerio de Educación Superior. Resolución No.150/18. Subsistema de Evaluación y Acreditación de Instituciones de Educación Superior (SEA-IES). La Habana: MES; 2018. Disponible en: <https://www.mes.gob.cu/es/resoluciones>.
12. Cancino VE, Márquez TS. Evaluación de Desempeño de la Función Académica: Análisis de un Sistema en el Contexto Universitario Chileno. Form universit [Internet]. 2015 [citado 20/04/2021]; 8: [aprox. 11 p.]. Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-50062015000300005&nrm=iso
13. Veliz Briones VF, Alonso Becerra A, Alfonso Robaina D, Fleitas Triana MS, Michelena Fernández E. Procedimiento de gestión para asegurar la calidad de una universidad. Caso de estudio Universidad Técnica de Manabí. Rev Chilena de Ingeniería [Internet]. 2020 [citado 20/04/2021]; 28(1): [aprox. 12 p.]. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/341038300>
14. Linares Cordero IM, Mendoza Tano II R, Martínez Díaz PA, Martínez Quesada JA, Jannette GR. Estudio comparativo del proceso de acreditación en la Facultad de Ciencias Médicas Victoria de Girón. Rev Invest Medicoquir [Internet]. 2019 [citado 20/04/2021]; 11(1): [aprox. 16 p.]. Disponible en: <http://www.revcimeq.sld.cu/index.php/imq/article/view/452>
15. Chase RB, Jacobs FR. Administración de operaciones. Producción y cadena de suministro 13ed. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores; 2014. 780 p.
16. López-Ibañez SS, Haumán-Núñez J. Gestión de calidad y satisfacción de necesidades en la Universidad Nacional "Micaela Bastidas". Investigación y Postgrado [Internet]. 2018

[citado 20/04/2021]; 33(2): [aprox. 15 p.]. Disponible en:

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6736287.pdf>

Declaración de intereses

Los autores declaran no tener conflictos de interés

Contribución de los autores

Conceptualización: Guillermo Ramos Castro

Curación de datos: Arialys Hernández Nariño

Investigación: Guillermo Ramos Castro, Yuly Esther Medina Nogueira

Metodología: Guillermo Ramos Castro Yusef El Assafiri Ojeda

Análisis formal: Yusef El Assafiri Ojeda, Arialys Hernández Nariño

Visualización: Redacción- borrador: Guillermo Ramos Castro

Redacción –revisión y edición: Guillermo Ramos Castro

Este artículo está publicado bajo la licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)