



La gestión de la calidad en el Posgrado en el perfil de Administración y economía.

The management of quality on postgraduate course in the career of Administration and Economy.

Vivian Walter Sánchez,¹ Geovanis Olivares Paizán,² Gerardo Pérez Garrido,³ Enrique Novo Rodríguez,⁴ Eduardo Ruiz Marín.⁵

1 MSc. en Gestión de Procesos formativos universitarios. Prof. Auxiliar.

2 MSc. en Salud Pública. Prof. Asistente.

3 MSc. en Economía de la salud. Prof. Asistente.

4 MSc. en Economía de la salud. Prof. Asistente.

5 Lic. en Educación. Prof. Asistente.

Correspondencia: vivian@fts.scu.sld.cu

RESUMEN

Se realizó un sistema de gestión de la calidad para el proceso de posgrado en el perfil de Administración y economía de la salud que puede ser utilizado en los Dptos para medir la calidad de este proceso, con el objetivo de contribuir el mejoramiento del desempeño profesional de estos tecnólogos del perfil de Administración y economía de la salud. Con el sistema empleado se logra evaluar la calidad del proceso y su influencia en el desempeño profesional de estos tecnólogos así como el mejoramiento del proceso docente educativo y la preparación científica pedagógica de los docentes en la realización de las diferentes modalidades de superación profesional.

Palabras clave: calidad, posgrado, economía, superación

ABSTRACT

It was carried out a management of quality system for postgraduate course in the career of Health Administration and Economy that may be used to weigh up the quality of this process. The objective was to contribute improving the professional skill of Health Administration and Economy technologists. With the system used, it was possible to evaluate the quality of the process and its influence in the professional skill of these

technologists as well as improving the educative and teaching process and scientific and pedagogic training of teaching personnel in the execution of different kinds of postgraduate course.

Key words: quality, postgraduate course, Economy.

INTRODUCCIÓN

La OPS/OMS, en octubre del 2007, dicta pautas con respecto a la calidad y vincula la sostenibilidad de los servicios a que estos respondan con calidad. Así la OPS ha propuesto diferentes acciones dirigidas a mejorar la calidad de la atención sanitaria en los países miembros.¹⁻³

La salud pública cubana está inmersa en un proceso de transformaciones iniciado en el año 2010, cuyo objetivo es continuar el proceso de reorganización, compactación y regionalización asistida para el adecuado funcionamiento del Sistema Nacional de Salud y sus componentes de asistencia, docencia e investigación, para priorizar el uso eficiente del capital humano y los recursos puestos a su disposición y así satisfacer las demandas de la población con calidad, para lograr la sostenibilidad, así como el cumplimiento de los compromisos internacionales, esto contribuirá en gran medida a que nuestro socialismo sea próspero y sostenible.⁴

El desarrollo y calidad de los servicios de salud es esencial para asegurar la promoción, prevención, curación y rehabilitación de la salud y el bienestar de la población y su satisfacción. Para asegurar este papel, los servicios deben organizarse de forma adecuada y garantizar el empleo óptimo de los recursos humanos y materiales existentes⁵ estableciendo o aplicando las normas, guías de práctica clínica, procedimientos y protocolos diagnósticos terapéuticos necesarios, además de realizar los procesos relacionados con la verificación de los instrumentos de medición y de la tecnología biomédica basados en el cumplimiento de las legislaciones vigentes, por lo cual se hace necesario el conocimiento de las mismas.

La calidad de la formación y superación de los recursos humanos en ciencias de la salud está en estrecha interrelación con la calidad de la producción y los servicios de salud, ya que nuestros procesos educacionales se fundamentan en la interacción de dos principios de la educación superior: la combinación de la teoría con la práctica y del estudio-trabajo.⁶

El mejoramiento continuo de la calidad de los procesos docentes que se encargan de la formación integral de los recursos humanos en salud en las instituciones universitarias que asumen esta función se constituye como una necesidad que éstas deben enfrentar y solucionar para ser consecuentes con el compromiso adquirido con la sociedad que recibe en su seno a los egresados.

El postgrado es un proceso que involucra producción, transferencia, adaptación, diseminación y aplicación de conocimientos. Por ello la actividad de postgrado está –o debe estar- profundamente articulada a los sistemas de innovación, ciencia y tecnología en cualquier país y debe ser atendido como una de las variables que definen el éxito de estos últimos.⁷

El MES de Cuba está en correspondencia con las tendencias internacionales para que los centros que hayan sido acreditados o cumplan con los requisitos para tal efecto, se lleven a cabo procesos de evaluación para su acreditación y re acreditación, todo ello para la mejora y eficacia de los diferentes procesos que se lleven a cabo; aunque es cierto que muchos programas carecen de estrategias para evaluar la pertinencia social de sus ofertas académicas.

Se considera que aún existen insuficiencias que no permiten lograr con calidad los objetivos del postgrados, señalamos algunas de ellas a continuación:

En lo académico: no en el diseño de todos los programas aparecen sus líneas de investigación, y se refleja la no vinculación con los principales problemas de la sociedad, así como deficientes sistemas tutoriales.

En relación con los recursos humanos: es válido destacar el insuficiente número de docentes con la categoría docente requerida, así como también el insuficiente número de investigadores.

En relación a la investigación: se han desarrollado sobre todo de manera aislada a las necesidades sociales, problemas de los servicios y del conocimiento de los profesionales. La política de investigación se ha dejado en manos de cada investigador, por lo que las tendencias globales de la investigación tienden a ser personalizados y disciplinares, es destacable el poco uso del conocimiento producido. Es por lo que inferimos que la mayoría de los posgrados carecen de políticas integrales de investigación, es decir, no se definen las orientaciones y los criterios de sus líneas de investigación, las estrategias para formar a sus investigadores y mucho menos las condiciones para fortalecerla ni distribuirla socialmente.⁸

El proceso de formación de postgrado tiene como función la superación permanente de los profesionales en acción. Dentro de las formas organizativas actuales de la actividad de postgrado se incluyen cursos, diplomados, maestrías y doctorados. En este ámbito las esferas de desempeño docente, investigativa, de aplicación tecnológica y el ejercicio especializado de una profesión son, lógicamente, más relevantes que en el proceso de formación de pregrado. De ahí que autores como Víctor Cruz la conciben como una formación de nivel avanzado.⁹

Un concepto muy difundido sobre calidad aplicado a actividades de posgrado es el planteado por Valerino y Yáber donde la establecen como "la cantidad, grado y oportunidad en que el

resultado o producto satisface la necesidad de los usuarios".¹⁰ La calidad interactúa ampliamente con la productividad, la eficiencia, eficacia, impacto y pertinencia del posgrado. Por lo que constituye un elemento indispensable a la hora de tomar decisiones sobre la elección de la institución.

En el caso del proceso de posgrado en el perfil de Administración y economía es insuficiente la cantidad de los mismos y no se corresponde con la calidad que se requiere, que contribuya al desarrollo de su desempeño de manera exitosa al efectuar sus tareas y funciones, acorde con las constantes exigencias y transformaciones del sector de la salud.

Por tanto la gestión de la calidad en el posgrado en el perfil de Administración y economía debe garantizar la exigencia y cumplimiento de los estándares establecidos internacionales y con la experiencia cubana en los procesos formativos, la satisfacción de las necesidades de las personas a las cuales se les presta un servicio con los requerimientos óptimos adecuados.

El objetivo de este trabajo es implementar un sistema de gestión de la calidad en el proceso de postgrado en el perfil de Administración y economía que pueda medir el desarrollo del desempeño profesional de estos tecnólogos.

DISEÑO METODOLÓGICO

La investigación se fundamenta en el uso del enfoque basado en proceso en la gestión del posgrado en el perfil de Administración y economía de la carrera de Tecnología de la salud. Para la realización del trabajo se usaron los materiales y métodos siguientes: históricos - lógicos: en el análisis histórico del proceso investigado, análisis – síntesis, el cual estuvo presente a todo lo largo de la investigación. En la construcción del marco teórico referencial, donde se emplearon técnicas como la entrevista, encuesta y revisión de fuentes documentales así como técnicas estadísticas en el procesamiento y análisis de la información, la observación científica.

RESULTADOS

La gestión de la calidad es un proceso que implica planificar según las políticas, los procedimientos, planes, programas e indicadores previamente conciliados; asegurar y controlar lo planificado, medir y mejorar estableciendo metas ascendentes, siendo los indicadores los descriptores de los avances o retrocesos obtenidos.¹¹

Se hace necesario la actualización del capital humano, su contacto con los cambios del mundo en la tecnología y el conocimiento. Además contar con recursos humanos de calidad implica una profunda revisión de los sistemas de selección y promoción vigentes.

Los Sistemas de Gestión de la Calidad se fundamentan en un conjunto de principios organizativos que están regulados por Normas que sirven de base para el diseño e implantación del un Sistema de Gestión de la Calidad, lo cual se regula a nivel nacional por la Oficina Nacional de Normalización, adscrita al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente (CITMA). La normalización está legalmente sustentada por el Decreto Ley No. 182/98 "De la Normalización"¹². Dentro de los Sistemas de Gestión de la Calidad en Salud es imprescindible garantizar la trazabilidad de las mediciones y aplicar el Sistema Internacional de Unidades, aspectos comprendidos dentro del campo de la Metrología, ciencia del estudio de las mediciones y dispuesta en el Decreto-Ley No. 183 /98 "De la Metrología"¹³.

Se hace necesario sustituir viejos sistemas de selección y promoción basados en la idoneidad de competencias profesionales, así como en su capacitación permanente y evaluación periódica del desempeño

La propuesta se basa en la conversión del movimiento del conocimiento profesional con la creación de conocimiento administrativo. Se le da importancia a la persona, su estabilidad en la organización.¹⁴

Para la determinación del conocimiento administrativo se logra:

- Autodiagnóstico del conocimiento de su organización
- Determinar el conocimiento administrativo existente a través de memorias de información, donde cada individuo de la organización documente los pasos que realiza para alcanzar su objetivo; lo que quiere decir que cada dependencia debe tener su propio manual operativo.
- Técnicas participativas donde los profesionales, mediante esquemas, modelos, analogías, estudios de casos revelan y comparten su conocimiento tácito con el resto del grupo.¹⁵
- Capturar y almacenar conocimientos administrativos a través del uso de las TI, para transmitir la información depositada y que todos puedan acceder a esa información que será utilizada en la generación de nuevos conocimientos.

Para optimizar la gestión del conocimiento administrativo se requiere del uso de repositorios digitales, bases de datos de conocimiento, herramientas de la Web 2.0 y sistemas de gestión de contenidos.

La ejecución del proceso docente se estableció el *Manual de Organización y Procedimientos*, el cual incluyó un conjunto de rutinas y un procedimiento para la Gestión de la Calidad del Proceso Docente. Además, se aplica un conjunto de instrumentos para evaluar la calidad del proceso de aprendizaje.¹⁶

DISCUSIÓN

Los resultados fueron comunicados a los docentes del Dpto. de Normalización, metrología y gestión de la calidad para garantizar su conocimiento y su compromiso de contribuir al cumplimiento de los objetivos y medidas de control establecidos. Una vez implementado el Sistema de Gestión diseñado, su mantenimiento y mejora contribuirá a elevar la eficacia y la eficiencia de los procesos, y evitará las redundancias y las incoherencias, lo que establecerá el marco apropiado para el logro del éxito sostenido del Proceso Docente Educativo de este perfil de la carrera de Tecnología de la salud.

La incorporación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) a los entornos universitarios, al decir de *Claudio Rama*¹⁷ "...es de una dimensión tal que incluso ella misma es vista como un cambio de paradigma educativo", y hace referencia a que en Europa, el Libro Blanco de la Universidad Digital 2011 visualizaba este cambio en diferentes dimensiones: la superación del calendario académico por uno de todo el año, la superación del libro como medio principal de información frente a internet, y de la entrega de una clase por una que se realiza en todos lados, o la superación de los ladrillos por bytes como infraestructura educativa y espacio de comunicación. *Rosario J.* resume que el reto es manejar el aprendizaje tangible y concreto a lo intangible y abstracto, con los cambios que han propuesto las TIC.¹⁸

Este proceso de incorporación unido a la digitalización, facilita que se abran nuevos horizontes en el proceso enseñanza aprendizaje (PEA), al propiciar combinaciones de nuevas interacciones, productos, y elaboración de recursos de aprendizaje, que permitan la construcción de conocimientos y competencias. Impulsan una transformación del espacio denominado aula, que ya no está delimitado por ladrillos, sino por el interés y otras formas de construir nuevos conocimientos en contextos diferentes, potenciados por el aprendizaje no formal e informal, en una sociedad donde es posible alcanzar el conocimiento de diferentes formas pero que representa el motor impulsor tanto personal como de la sociedad. De allí la frase de que el conocimiento es un bien y un producto, se necesita entonces una cultura curricular basada en la necesidad de que una persona sea capaz de aprender a transferir, o aprender a desaprender, basándose en el aprendizaje contextual y en la potencialidad del aprendizaje grupal.

Corren tiempos en que el conocimiento y el aprendizaje sustentan la caracterización de los perfiles profesionales del egresado universitario del siglo XXI, es inconcebible hoy en día que un profesional no esté actualizado en su especialidad, existiendo tanta información propiciada por las tecnologías, pero también es necesario capacitarlo para acceder a ella. De ahí la importancia de la alfabetización del capital humano formado en las universidades que necesita superarse desde su puesto de trabajo para responder a las demandas profesionales y laborales

CONCLUSIONES

Se implementó un sistema de gestión de la calidad en el proceso de posgrado que permitió medir el mejoramiento del desempeño de los profesionales del perfil de administración y economía de la salud.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. 55ª Asamblea mundial de la salud WHA55.18. Calidad de la atención: seguridad del paciente. A55/VR/9. 2002 [citado 19 Sep. 2017]. Disponible en: <http://www.paho.org/Spanish/SHA/coredata/tabulator/newTabulator.htm>
2. DiPrete Brown L, Miller Franco L. Garantía de calidad de la atención de salud en los países en desarrollo. 2da ed. Washington, D. C.: USAID; 2010.
3. Organización Panamericana de la Salud (OPS), Federación Panamericana de Profesionales de Enfermería (Feppen). Calidad de los Servicios de Salud en América Latina y el Caribe: Desafíos para la Enfermería. 2001 [citado 21 Dic 2011]. Disponible en: <http://www.paho.org/Spanish/SHA/coredata/tabulator/newTabulator.htm>
4. Cubabate. La Salud Pública cubana apuesta a más calidad y más eficiencia [Internet]. La Habana: UCI; 2014 marzo 28 [citado 15 Ene 2015]. Disponible en: <http://www.cubadebate.cu/especiales/2014/03/28/la-salud-publica-cubana-apuesta-a-mas-calidad-y-mas-eficiencia/#.WP25ihK3GPI>
5. Salas Perea R. La calidad en el desarrollo profesional: avances y desafíos. Educ Med Super. 2000 [citado 18 Mar 2013];14(2):136-47. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412000000200003&lng=es
6. Ministerio de Salud Pública. Principios de la ética médica. La Habana: Editora Política; 1983.
7. Nómez Jover, J. (2002). Conocimiento de postgrado y sociedad. Reflexiones desde una teoría del conocimiento socialmente significativo. Sinaloa, México.
8. Urbina Laza, O. La educación de posgrado en las universidades médicas cubanas Educ Med Super.2015[citado 6 de octubre 2017] 29(2) .Disponible en http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21412015000200017&script=sci_arttext&lng=pt
9. Cruz, V. (2002). Modelos educativos del postgrado: una visión internacional. Sinaloa, México.

10. Yáber, G. Y Mora, J. Gestión de calidad de programas de postgrado; estudio de casos. Disponible en: [http://www. Gestuniv.com.ar/gu_08/v3n2a2.htm](http://www.Gestuniv.com.ar/gu_08/v3n2a2.htm) [Consultado el 14 de Diciembre de 2014].
11. Cruz Baranda, S. y otros. (2012). La gestión del proceso de postgrado. Su integración con el proceso de ciencia e innovación. Santiago de Cuba
12. Decreto ley 182/1998. De la Normalización y Calidad. Publicación en: www.inin.cubaindustria.cu/L182.pdf revisado el 2 de mayo de 2011
13. Decreto ley 183/1998. De la Metrología. www.inimet.cubaindustria.cu/L183.pdf revisado el 2 de mayo de 2011
14. Bonilla, P. (2012). *Implementación Modelo de Gestión del Conocimiento*. Recuperado de <http://www.gestionconocimiento.co/index.php/component/attachments/download/1>.
15. Ortiz, M. y Acuña, M. (2013). Modelo de educación virtual en la Universidad de Oriente, Venezuela. *Espacios*, 34 (7). Recuperado de <http://www.revistaespacios.com/a13v34n07/13340707.html>
16. Roque González R, Torres Peña R, Barrios Osuna I, Martínez Alfonso MA, Barreras González J, Hernández Gutiérrez JM. Instrumento para la evaluación de habilidades en cirugía laparoscópica básica. *Rev Cub Ed Med Sup*. 2012;26(3):411-418.
17. Ortiz, M. y Acuña, M. (2013). Modelo de educación virtual en la Universidad de Oriente, Venezuela. *Espacios*, 34 (7). Recuperado de <http://www.revistaespacios.com/a13v34n07/13340707.html>
18. Rosario J. La tecnología de la información y la comunicación (TIC). Su uso como herramienta para el fortalecimiento y el desarrollo de la educación virtual. Archivo del Observatorio para la Cibersociedad [Internet]. 2005 [consultado 21 Ago 2014]. Disponible en: <http://www.ciberciedad.net/archivo/archivo.php?.art=218>