



La gestión de la calidad en Postgrado en perfil de Administración y economía en salud.

The management of quality in Postgraduate on the profile of Health Administration and Economy.

Vivian Walter Sánchez¹, William Infante Pineda.²

1 Master en procesos formativos universitarios. Facultad de Enfermería-tecnología. Profesor Auxiliar

2 Lic. en Gestión de la información en salud. Facultad de Enfermería-tecnología Profesor Instructor

Correspondencia: vivian@fts.scu.sld.cu

RESUMEN

La salud pública cubana está inmersa en un proceso de transformaciones iniciado en el año 2010, para 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. El trabajo tiene como objetivo implementar un sistema de gestión de la calidad en el proceso de postgrado en tecnólogos de Administración y economía en el mejoramiento de su desempeño científico y profesional. Los métodos utilizados son históricos-lógicos, análisis-síntesis, técnicas como la entrevista, encuesta y revisión de Fuentes documentales, técnicas estadísticas en el procesamiento y análisis de la información. Con el sistema empleado se logró el impacto en este proceso sustantivo universitario con la calidad del aprendizaje, preparación científica pedagógica de los docentes y garantía de la formación permanente de estos profesionales según las necesidades de la asistencia médica.

Palabras clave: calidad, postgrado, economía, superación profesional.

ABSTRACT

Cuban public health is within a process of transformations initiated in 2010 to continue the process of reorganization, compactation and regionalization assisted for adequated function of Nacional Health System and its compponents of asístanse, teaching and investigation. This work is aimed to implement a system of management of quality on the process of postgraduate in administration and Economy technologists in improving their scientific and professional task. The methods used are historic-logic, tecniques like interview, quest and revision of documentary,

statistic techniques on processing and analices of information. UIT the system used it was obtained the impact on this university sustantive process with quality of learning, scientific pedagogic training of professors as well as guarantee of permanent formation of these professionals according to needs of medical assistance.

Key words: quality, postgraduate, economics, professional improvement.

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 La autora plantea que el proceso de postgrado se debe tener en cuenta las necesidades que demanda la asistencia médica que favorezca una mejor atención al pueblo , eje primordial de nuestra sociedad; desde el currículo en conjunto con la investigación científica y el pregrado basadas en las necesidades del individuo y el conocimiento que evoluciona en el tiempo ;junto con la integración de los procesos universitarios .

Otros autores señalan que los procesos sustantivos universitarios poseen características que los diferencian de otros procesos de servicios, tales como son complejos y de quehacer polivalente,

- ofrecen un servicio a largo plazo a múltiples beneficiarios y deben dar respuesta a las expectativas de las partes interesadas en la gestión universitaria,
- coexisten estructuras y esquemas de gestión diferenciados, responden a la gestión del conocimiento, entendido desde tres perspectivas: manejo efectivo de la información para incrementar el conocimiento, la gestión de las tecnologías y el incremento del conocimiento de los profesionales que los realizan.⁵⁻⁶⁻⁷

La gestión de procesos constituye una premisa de los modelos de excelencia referenciados mundialmente; es considerada un elemento importante de las empresas innovadoras, y en las IES permite realizar una gestión universitaria enfocada en los resultados.⁷

Sin embargo, en la actualidad, la gestión del postgrado, como proceso docente educativo, adolece de una fundamentación didáctica propia que le permita erigirse a la misma altura del proceso de

pregrado, por lo que en el mejor de los casos, asume las aproximaciones teóricas de la formación precedente. Es necesario, por tanto, partir de asumir el postgrado como un proceso que involucra la producción, transferencia, diseminación y aplicación de conocimientos. En este caso específico, se enfatiza la dimensión social de este proceso universitario, su articulación con el sentido cultural, de modo que sea posible romper con las concepciones tradicionales del conocimiento, la investigación, la ciencia y la tecnología, enmarcados en un desarrollo limitado a la especialización técnica.⁸

La universidad y el postgrado para su fortalecimiento tienen que formar un monopolio teniendo en cuenta el proceso formativo y la investigación, este vínculo es el que le da vida al postgrado y es el que nos permitirá lograr un desarrollo efectivo y eficiente en la formación posgradual.⁹

Un concepto muy difundido sobre calidad aplicado a actividades de posgrado es el planteado por Valerino y Yábar 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 este proceso universitario.

En el caso del proceso de posgrado en 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, cumplimiento de los estándares establecidos internacionalmente con la experiencia cubana en los procesos formativos, la satisfacción de las necesidades del conocimiento de los tecnólogos, los cuales prestan servicios en la Vicedirección económica del Ministerio de Salud Pública.

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 contribuya a la formación permanente y desempeño profesional de estos tecnólogos.

MÉTODOS

Se realizó un estudio cualitativo de corte longitudinal desde noviembre del 2015 a diciembre del 2017, el universo estuvo constituido por 50 tecnólogos de administración y economía que trabajan en las áreas asistenciales del municipio de Santiago de Cuba, y escogidos por la Vicedirección económica de la Dirección Provincial de Salud fundamenta. Para la realización del trabajo se usaron los 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.

Las técnicas utilizadas en la investigación son la entrevista, encuestas a docentes, tecnólogos, directivos de la Vicedirección económica de la Dirección Provincial de salud, revisión de las evaluaciones profesoriales de los docentes y métodos estadísticos para la recopilación de la información, Revisión en Fuentes documentales digitales e impreso.

RESULTADOS

Con la utilización de la metodología cualitativa donde se emplea los diferentes instrumentos, se realizó la estrategia de gestión de la calidad en el perfil de Administración y economía divididas en tres etapas:

Etapa 1. Diagnóstico

Se determinó el estado actual del proceso y luego se definió los problemas a resolver.

Se realizaron entrevistas individuales a docentes, directivos de la Vicedirección económica de la Dirección Provincial de Salud, especialistas y los mismos consideraron la gestión de la calidad del proceso docente es muy necesaria para la especialización y desempeño del claustro para el fortalecimiento y continuidad del proceso.

Etapa 2. Acciones estratégicas.

Se realizaron para el perfeccionamiento de la gestión del postgrado en el perfil de Administración y economía diferentes acciones

- Se creó la Comisión de la Calidad para los docentes con sus integrantes y responsables
- Se realizó un programa de capacitación para la gestión del proceso de postgrado en el perfil de Administración y Economía
- Se montó las etapas del sistema de gestión

Tabla 1. Estrategia de implementación del sistema de gestión de calidad en perfil de Administración y economía.

Acciones estratégicas	Actividades	Indicadores
<p>Capacitación del Comité de calidad del perfil de Administración y economía.</p> <p>Instrumentación de las etapas del sistema de gestión de la calidad</p>	<p>Documentar de manera oficial el Comité con sus funciones y su estructura interna.</p> <p>Programa de capacitación para docentes y no docentes.</p> <p>Evaluación del funcionamiento de las etapas.</p> <p>Evaluación de los resultados en las etapas del sistema</p>	<p>Existencia de la documentación.</p> <p>Conformación del programa.</p> <p>Medida de uso del sistema</p> <p>Grado de satisfacción de los resultados de la gestión de la calidad</p>
<p>3. Resultados de la comunicación que aumente la gestión de la calidad del proceso de postgrado en perfil de Administración y economía</p>	<p>Realización de talleres, entrenamientos reuniones y seminarios.</p> <p>Confección de planes de promoción y trabajos que tribute a la gestión de la calidad del postgrado.</p>	<p>Existencia de planes de promoción.</p> <p>Realización e investigaciones en función del mejoramiento del postgrado en perfil de Administración y economía.</p>

Etapa 3. Es la etapa de la validación de la estrategia a través de criterios de los especialistas a través del cuestionario que se le puso a los mismos.

DISCUSIÓN

El trabajo se realiza por la necesidad de medir la calidad del proceso formativo de postgrado en el perfil de Administración y economía como contribución al mejoramiento del desempeño de estos

profesionales en la asistencia médica como institución que se encarga de la formación permanente de estos profesionales de las Ciencias médicas.

Los responsables de la gestión del conocimiento administrativo (personas con capacidades y competencias de comunicación, tecnológicas y de gestión) son: el equipo directivo, miembros de la organización, expertos internos y expertos externos.¹¹

La autora plantea la necesidad de individualizar las propuestas de postgrados para la evaluación de su impacto en el desempeño del individuo en la sociedad, como medición de la calidad de este proceso formativo de la Universidad.

Se logra un sistema de acciones estratégicas para el logro de manera sistemática del control de este proceso universitario y la gestión del mismo, se obtuvo resultados con otros autores ¹²

En el análisis de los resultados de la Tabla.1 se muestra la correspondencia de las acciones con las actividades y los indicadores logrados.

Se corrobora estos resultados con otros autores donde agrupa los hallazgos en el sistema de control interno para conformar el plan de mejoras para su seguimiento sistemático.^{7, 13}

CONCLUSIONES

Se implementó un sistema de gestión de la calidad en el postgrado en el perfil de Administración y economía de la salud que contribuya la actualización y perfeccionamiento de estos en la carrera de Tecnología 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. Dipirete Brown L; Miller Franco L. Garantía de calidad de la atención de salud en los países en desarrollo. 2da ed. Washington, D: 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/tabulador/newTabulador.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. Calva Cavaría PA, Pérez Cabrera GM, Gutiérrez Aranceta C. Experiencias en la implantación de un modelo educativo por investigación en una institución de educación superior. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*. 2009;(48):10. ISSN 1681-5653.
6. Cadavid G TE. Sobre la universidad-empresa. *Revista Iberoamericana de Educación*. 2009;(50):4. ISSN 1681-5653.
7. Cuesta Sáez de Tejada JD, Hernández Pina F. Especificidad empresarial de la universidad española: gestión de los procesos de gobierno, académicos y de apoyo universitarios. *Revista Iberoamericana de Educación*. 2009;(50):11. ISSN 1681-5653.
8. Fuentes González H C, Cardero Fernández LM. Caracterización del proceso de formación del postgrado. *Rev. Maestro y sociedad* (2) 2016.29-40p.
9. 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
10. Yábar 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 [Consultado el 14 de Diciembre de 2014].
11. Ortiz, M. y Acuña, M. (2013). Modelo de educación virtual en la Universidad de Oriente, Venezuela.(En línea) (citado 25 de abril de 2018) *Espacios*, 34 (7). Recuperado de <http://www.revistaespacios.com/a13v34n07/13340707.html>
12. Portelles Cobas DN, Rodríguez Guzmán AA, Leyva Sánchez E, Ochoa Aguilera KM. Metodología para el diseño de un Sistema de Gestión de la calidad en la Universidad de Ciencias Médicas de Holguín. (En línea).*Rev. Correo Cientif médico* .Vol. (20)1. 2016 Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1560-43812016000100013
13. González-Cruz E, Hernández-Pérez G, Fernández-Clúa M, Padrón-Soroa SF. Auditoria de gestión de procesos sustantivos universitarios. (En línea). *Rev. Ing. Industr.* Vol.36 (2) 2015. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362015000200005