

Universidad de Ciencias Médicas de La Habana
Centro Nacional de Cirugía de Mínimo Acceso

Gestión de la calidad y control interno en el proceso docente del Centro Nacional de Cirugía de Mínimo Acceso

Quality management and internal control in the formation process of the National Center for Minimal Access Surgery

**Rosalba Roque González^I, Rosa M. Guerra Bretaña^{II}, Irene Barrios Osuna^{III},
Rosana Relova Rovira^{IV}, Raúl Brizuela Quintanilla^V, Vivianne Anido
Escobar^{VI}**

^I Profesora Titular Cirugía General. Centro Nacional de Cirugía de Mínimo Acceso. e.mail: rrg@infomed.sld.cu

^{II} Investigadora Titular. Cátedra de Calidad, Metrología y Normalización, Universidad de La Habana. e.mail: mayelinguerra@infomed.sld.cu

^{III} Profesora Auxiliar. Centro Nacional de Cirugía de Mínimo Acceso. e.mail: irene.barrios@infomed.sld.cu

^{IV} Ingeniera. Centro Nacional de Cirugía de Mínimo Acceso. e.mail: rosana@cce.sld.cu

^V Profesor Titular en Gastroenterología. Centro Nacional de Cirugía de Mínimo Acceso. e.mail: raulab@infomed.sld.cu

^{VI} Especialista 2do. Grado en Gastroenterología. Asistente. Centro Nacional de Cirugía de Mínimo Acceso. e.mail: vivianne@cce.sld.cu

RESUMEN

Introducción: la complejidad de los procesos que se realizan en las instituciones de salud y la alta responsabilidad social de este sector hacen necesaria la aplicación de sistemas de gestión que garanticen un alto nivel de calidad de los servicios que se prestan y la eficiencia de todos los procesos de la organización.

Objetivo: mostrar la vinculación entre la gestión de la calidad y el control interno como garantía del proceso docente.

Material y Métodos: se diseñó por parte de la Vicedirección Docente del Centro Nacional de Cirugía de Mínimo Acceso un sistema de gestión para el éxito del proceso docente, donde se emplearon las técnicas de investigación siguientes: observación y análisis del contenido de documentos.

Resultados: la determinación de los subprocesos incluidos en el Proceso Docente, su secuencia e interacción, garantizó una adecuada gestión de los mismos con vistas a obtener los resultados deseados. El despliegue del objetivo estratégico permitió la identificación de los riesgos que atentan contra su cumplimiento y el establecimiento de las acciones necesarias para reducir estos riesgos a niveles aceptables. Se establecieron los indicadores para evaluar el cumplimiento de los objetivos fijados y finalmente la eficacia del proceso.

Conclusiones: la planificación integrada de los indicadores de la calidad y las acciones para el control de los riesgos, así como el establecimiento de un único sistema de documentación, posibilitó la vinculación entre la gestión de la calidad y el control interno como garantía del proceso docente.

Palabras clave: gestión de calidad del proceso docente, gestión de riesgo, control interno.

ABSTRACT

Introduction: the complexity of processes which taken place in health institutions and the high social responsibility in this sector, require the implementation of management systems. It will warrant a high quality level of provided services and effectiveness of the organization.

Objective: to show the link between quality management and internal control as assurance of the academic process success.

Material and Method: for the design of the management system for the success of the academic process academic process, there were used the following research techniques: observation and content analysis of documents.

Results: the determination of the threads affecting the academic process, their sequence and interaction allowed proper management of them in order to get the target results. The strategic objective deployment permitted the identification of risks that threaten compliance and the establishment of the necessary actions to reduce these risks to acceptable levels. Indicators are established to assess compliance with the objectives and finally, the effectiveness of the process.

Conclusions: the integrated planning of quality indicators and risk control actions and although the implantation of unified documentation system, made it possible the link between quality management and internal control as a tool for the assurance of the academic process success.

Key words: quality management of the teaching process, risk management, internal control.

INTRODUCCIÓN

La necesidad de mejorar la calidad y elevar la eficiencia son preocupaciones crecientes en la sociedad actual. En las instituciones de salud, dada la complejidad de los procesos que se realizan y la alta responsabilidad social de este sector, son necesarios enfoques administrativos que garanticen un alto nivel de calidad y eficiencia de los servicios. Ello está vinculado al cumplimiento de la Resolución No. 60/11 de la Contraloría General de la República, la cual plantea que el Sistema de Control Interno contribuye a "...prever y limitar los riesgos internos y externos, proporciona una seguridad razonable al logro de los objetivos institucionales...".¹

En un entorno en continuo cambio, la gestión de los riesgos tiene una importancia estratégica como herramienta para alcanzar el éxito sostenido, entendido como el "resultado de la capacidad de una organización para lograr y mantener sus objetivos a largo plazo".² El proceso de gestión del riesgo (PGR) comprende el establecimiento del contexto, la apreciación y el tratamiento del riesgo.³

La aplicación de los principios y los requisitos de gestión de la calidad de la norma NC-ISO 9001:2008⁴ brinda a las organizaciones una herramienta valiosa para gestionar sus procesos, mejorar su desempeño, lograr la satisfacción de todas las partes interesadas y el cumplimiento de la legislación aplicable.⁵ Por su parte, la NC-ISO 9004:2009 proporciona orientación para ayudar a conseguir el éxito sostenido, mediante un enfoque de gestión de la calidad.² La norma indica que el sistema de gestión de la calidad (SGC) debe permitir asegurarse de que se hace un uso eficiente de los recursos, la adopción de decisiones se basa en evidencias objetivas y la gestión se orienta a las necesidades y expectativas de las partes interesadas. Todo esto está en consonancia con el control interno como "proceso integrado a las operaciones con un enfoque de mejoramiento continuo, extendido a todas las actividades inherentes a la gestión, efectuado por la dirección y el resto del personal; se implementa mediante un sistema integrado de normas y procedimientos, que contribuye a prever y limitar los riesgos internos y externos...".¹

Otra tendencia actual es la de integrar en un único Sistema de Gestión todos los requisitos aplicables a las organizaciones, con vistas a lograr una mayor coherencia y enfoque sistémico en el cumplimiento de la misión y los objetivos. Aplicando este enfoque, se ha demostrado la existencia de una total compatibilidad entre los requisitos de gestión de la calidad, el control interno y la gestión de los riesgos, lo que permite establecer una plataforma común para el logro del éxito sostenido.⁶

Entre los procesos que se desarrollan en las instituciones de salud cubanas, el Proceso Docente (PD) tiene un destacado lugar, ya que es el encargado de garantizar la formación y el perfeccionamiento de los profesionales en el sector. Como refiere Salas Perea,⁷ la calidad de la educación precisa el desarrollo de una gestión académica eficaz y eficiente, y la autoevaluación permanente de la calidad de la enseñanza impartida, por lo que la gestión del PD requiere de métodos modernos de administración para alcanzar el éxito sostenido.

El Centro Nacional de Cirugía de Mínimo Acceso (CNCMA), fundado en 1993, es una institución asistencial, docente e investigativa que tiene entre sus misiones la formación postgraduada y el perfeccionamiento profesional. Para contribuir a estos fines en el 2001 se inaugura el Centro de Entrenamiento, el cual se utiliza como escenario docente de los programas de superación profesional que son parte de la formación quirúrgica continuada que se oferta a los cirujanos y otras especialidades afines, tanto cubanos como de otros países.⁸

OBJETIVO

Mostrar la vinculación entre la gestión de la calidad y el control interno como garantía del proceso docente.

MATERIAL Y MÉTODOS

Para establecer el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y Control Interno en el PD del CNCMA se siguieron las cuatro primeras etapas (a-d) del sistema de gestión para alcanzar el éxito sostenido planteadas en la NC-ISO 9004:2009.² El resto de las etapas (e-h) para la implementación, mantenimiento, seguimiento y mejora del Sistema será objeto de trabajos posteriores. Las etapas son:

- a) Definición del alcance del Sistema de gestión.
- b) Establecimiento del contexto.
- c) Planeación Estratégica.
- d) Despliegue y comunicación de la estrategia.
- e) Gestión de los recursos humanos.
- f) Gestión de los procesos.
- g) Seguimiento, medición, análisis y revisión.
- h) Mejoramiento en innovación y aprendizaje.

En el diseño del Sistema se emplearon las técnicas de investigación siguientes: observación, análisis del contenido de documentos. Se observó la forma en que se realizan las actividades incluidas en el PD para establecer los procedimientos y rutinas de trabajo adecuados. Además, se estudiaron los documentos que rigen la actividad de postgrado, la gestión de la calidad y el control interno para identificar los puntos comunes a gestionar y homogeneizar las prácticas de gestión, identificando los riesgos de todo tipo que pueden ocurrir en el proceso y las necesarias medidas de control, evitando así la redundancia en las actividades y la documentación. El trabajo en equipo permitió establecer de forma colegiada las prácticas de gestión y el sistema documental que formaliza la gestión del PD en el CNCMA.

El PD se rige, en lo fundamental, por el Reglamento Educación de Postgrado. República de Cuba.⁹ Además, se aplica la Resolución No. 60/11 Normas del Sistema de Control Interno de la Contraloría General de la República.¹ Como base para el desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad se utilizan las normas de la serie NC-ISO 9000, el *Manual de Acreditación de Hospitales e Institutos del MINSAP*, los Objetivos Estratégicos del MINSAP, de la Universidad de Ciencias Médicas de La Habana y los procedimientos establecidos para el SGC y el SCI en el CNCMA.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La implantación de los sistemas de gestión de la calidad y control interno requiere un esfuerzo apreciable por parte de todos, directivos y trabajadores en general. Dada la complejidad del cambio, es recomendable partir de experiencias exitosas en las áreas de mayor madurez en la gestión de sus procesos y luego hacer extensivas las mejores prácticas al resto de las actividades de la organización. En el caso del CNCMA, el Proceso Docente fue uno de los seleccionados por la Dirección para comenzar el proceso de implantación del Sistema de Gestión de la Calidad y el Sistema de Control Interno (SCI).

El CNCMA fue acreditado en el 2006 como Centro de Estudios de Postgrado, para conducir la capacitación y certificación de los especialistas en el dominio de las técnicas quirúrgicas mínimamente invasivas y terapéuticas endoscópicas, así como la acreditación de las instituciones que imparten docencia en estos procedimientos. Para dirigir el proceso docente-educativo, la Institución cuenta con una Vicedirección Docente (VD) con cuatro áreas subordinadas: Departamento de Postgrado, Grupo de Control Docente, Biblioteca y Laboratorio de Entrenamiento.

El PD se desarrolla en un contexto caracterizado por los elementos siguientes:

Escenario externo

- En el país existe una red formada por 114 Servicios de Cirugía de Mínimo Acceso (CMA), que engloba a varias especialidades.
- El CNCMA funge como Centro de Referencia Nacional para el desarrollo de la CMA y es el que ha llevado en lo fundamental la responsabilidad de la formación del personal y la evaluación y generalización de estas tecnologías.
- El MINSAP cuenta con proyectos asociados a programas científico-técnicos a los cuales tributa la labor del CNCMA.
- En el CNCMA se encuentra en ejecución un importante proceso inversionista.
- La Universidad Médica cubana se encuentra en un proceso de rediseño curricular de los Programas de las Especialidades.
- Establecimiento del SGC y el SCI en el CNCMA.
- Incremento de la colaboración médica cubana en el exterior y la formación masiva de médicos y otros profesionales de la salud en Cuba y el mundo.

Escenario interno

- Alto nivel profesional del Claustro Profesorado.
- Se cuenta con un Laboratorio de Entrenamiento en Técnicas de CMA.
- Alto nivel de desarrollo de las Técnicas de la Información y la Comunicación para la Gestión del Conocimiento.
- Estructura organizativa de la VDD responde a las necesidades del servicio.
- Se cuenta con 26 figuras de postgrado nacionales e internacionales.
- Estrategias insuficientes para el desarrollo del desempeño profesional.
- Bajo nivel de desarrollo de la metrología, normalización y gestión de la calidad.
- Limitado número de equipos de cómputo.

En la Figura se representan los subprocesos del Proceso Docente, su secuencia e interacción. Como subprocesos clave del PD se realiza la Superación Profesional (entrenamientos, talleres, cursos, diplomado) y la Formación Académica.

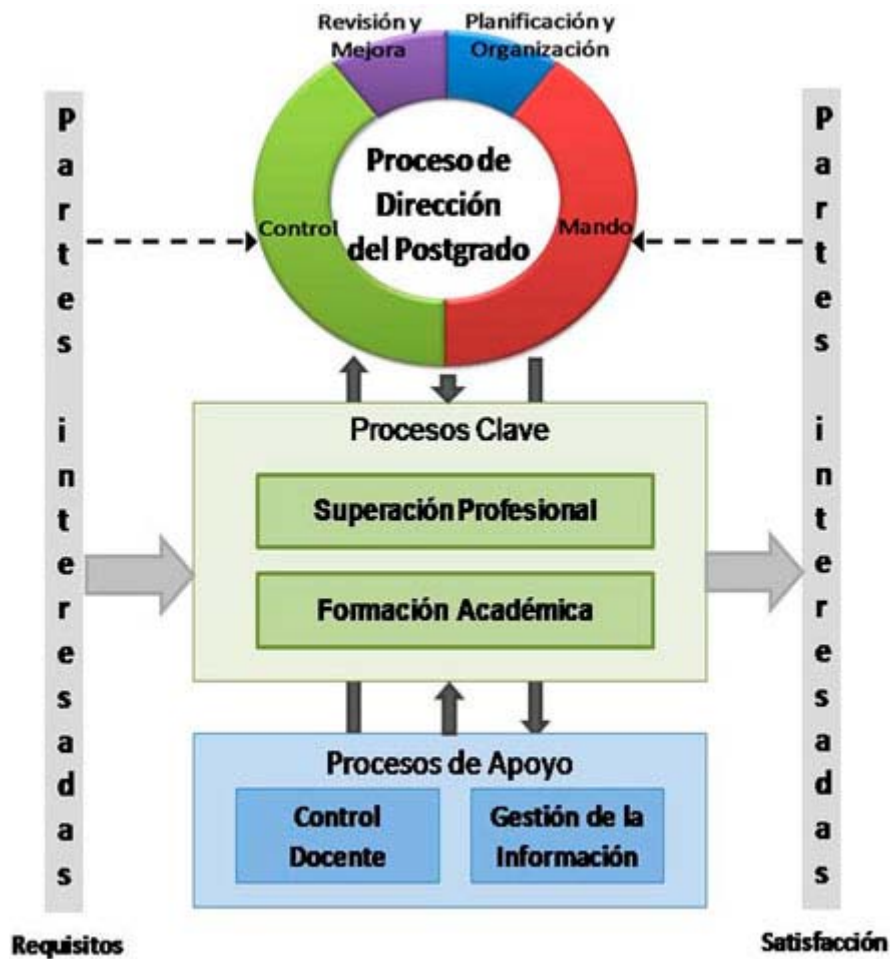


Figura. Mapa del Proceso Docente del CNCMA.

En la Planeación Estratégica del PD se establecieron su misión, visión, valores, política de calidad y objetivos estratégicos.

Misión

La Vicedirección Docente (VDD) del Centro Nacional de Cirugía de Mínimo Acceso tiene la misión de planificar, organizar, desarrollar y controlar toda la actividad docente-metodológica para garantizar la Superación y Capacitación de los Recursos Humanos, tanto en modalidad presencial como a distancia.

Visión al 2015

La Vicedirección Docente logra un alto nivel académico en sus profesionales y los recursos humanos en ella formados. Está integrada por personal competente con alto desempeño profesional, que mejora continuamente; promotora de salud, que procura el mejoramiento de la calidad de vida de la población a través de la formación de los recursos humanos necesarios en la docencia y su desarrollo en técnicas de cirugía mínimamente invasiva.

Valores

- Contribuir a la satisfacción de las necesidades de salud de la sociedad cubana.

- Ética médica.
- Patriotismo y sentido de pertenencia.
- Espíritu solidario e internacionalista.
- Apuesta por la innovación, el aprendizaje y el mejoramiento continuo.
- Respeto mutuo, comunicación abierta y trabajo en equipo.

Política de Calidad

La Vicedirección Docente trabaja para elevar la calidad de la formación de los recursos humanos y perfeccionar los mecanismos de gestión del conocimiento, movilización de recursos y colaboración nacional e internacional en salud. Crea las capacidades y las condiciones para el desarrollo y el mejoramiento continuo de la calidad del Proceso Docente, sobre la base del cumplimiento del Reglamento de la Educación de Posgrado de la República de Cuba y aplicando los instrumentos del Sistema de Evaluación y Acreditación para la Educación de Postgrado y de Instituciones del MES y los requisitos de la NC-ISO 9001:2008.

Objetivo estratégico

Consolidar las estrategias de formación, capacitación y certificación del recurso humano, que garanticen un elevado nivel de desempeño en Cirugía de Mínimo Acceso y las terapéuticas endoscópicas. El Objetivo estratégico fue desplegado en diez objetivos específicos. A continuación se ejemplifica el resultado de la planificación integrada de la calidad y el control interno, tomando como caso de estudio uno de los objetivos específicos del subproceso Formación Profesional.

Objetivo

Implementar nuevos programas docentes en correspondencia con la introducción de tecnologías sanitarias (TS).

Indicadores

- % de TS introducidas cubiertas por nuevos programas docentes.
- % cumplimiento del Plan de Superación Profesional de la Institución.
- % de programas docentes acreditados como internacionales respecto al total de programas diseñados.

Riesgos

- Mala planificación de los programas en relación con la introducción de TS.
- Diseño inadecuado de las figuras de superación profesional.
- Programación deficiente del plan de superación profesional.
- No control del plan de superación profesional.
- Diseño curricular inadecuado de los programas docentes.

Acciones

- Controlar la correspondencia entre las figuras de superación profesional diseñadas y las TS introducidas.
- Propiciar la participación de los miembros del Departamento de Postgrado en la planificación en las actividades de superación profesional.
- Controlar trimestralmente el cumplimiento del plan de superación profesional.
- Controlar la calidad de los programas docentes diseñados.

La responsabilidad por estas acciones de control corresponde a la Jefa de Postgrado y la metodóloga. Se establece el cronograma para la medición de los indicadores. Todos los riesgos identificados en esta etapa y sus correspondientes acciones de control, se incluyen en el Plan de Prevención de la VDD, con vistas a garantizar una seguridad razonable en el cumplimiento de los objetivos trazados.

Para la ejecución y control del PD 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.¹⁰

Los resultados de la planificación estratégica fueron comunicados a los trabajadores de la VDD 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 del CNCMA y extender las experiencias alcanzadas al resto de los procesos de la organización.

CONCLUSIONES

A partir de la planificación integrada de los indicadores de la calidad y las acciones para el control de los riesgos, así como el establecimiento de un único sistema de documentación, se logró la vinculación entre la gestión de la calidad y el control interno como garantía del proceso docente.

RECOMENDACIONES

Continuar la implementación del Sistema de Gestión en el Proceso Docente del CNCMA y divulgar sus resultados para el aprendizaje organizacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. CGR. Resolución No. 60/11. Normas del Sistema de Control Interno de la Contraloría General de la República. La Habana, Cuba: 2011.
2. NC-ISO 9004:2009: Gestión para el éxito sostenido de una organización-Enfoque de gestión de la calidad. Oficina Nacional de Normalización. La Habana, Cuba: 2009.
3. ISO 31000:2009. Risk management-Principles and guidelines. Organización Internacional de Normalización, Ginebra, Suiza: 2009.
4. NC-ISO 9001:2008. Sistemas de Gestión de la Calidad-Requisitos. Oficina Nacional de Normalización. La Habana, Cuba: 2008.
5. Guix Oliver J. Calidad en salud pública. Gac Sanit. 2005; 19(4): 325-32.

6. Guerra Bretaña RM. La gestión de los riesgos, el control interno y el enfoque de gestión de la calidad para alcanzar el éxito sostenido. Normalización. 2012;2:26-35.
7. Salas Perea RS. La calidad en el desarrollo profesional: avances y desafíos. Rev Cubana Educ Med Super. 2000;14(2):136-47.
8. Roque González R, Ruiz Torres J, Martínez Alfonso MA, Torres Peña R, Fernández Zulueta A, Barrios Osuna I. Experiencia del Centro Nacional de Cirugía de Mínimo Acceso en educación de posgrado en cirugía laparoscópica. Rev Cub Cir. 2011;50(2). Citado: enero 2013. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/cir/vol50_2_11/cir13211.htm.
9. MES. Resolución 132/2004. Reglamento de la Educación de Postgrado. República de Cuba. Ministerio de Educación Superior. La Habana, Cuba: 2004.
10. 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.

Recibido: 15 de Enero de 2013

Aprobado: 6 de Junio de 2013