

UNIVERSIDAD ANDINA SIMÓN BOLÍVAR

OFICINA LA PAZ



AREA DE ECONOMIA, POLITICA Y EMPRESA

**CURSO DE ESPECIALIDAD SUPERIOR EN
“ESTRATEGIAS DE CALIDAD”**

2007 - 2008

TITULO DE LA MONOGRAFIA

**“TRANSFORMACIÓN Y GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA EDUCACION
MEDICA SUPERIOR PÚBLICA”**

ALUMNO: FRANZ CALANI LAZCANO

TUTOR : MSc. ALEJANDRO VÁZQUEZ

La Paz – Bolivia

2008

Al presentar esta monografía como uno de los requisitos previos para la obtención del grado de especialista de la Universidad Andina Simón Bolívar, autorizo al centro de información o a la biblioteca de la universidad para que haga de esta tesis un documento disponible para su lectura según las normas de la universidad.

Estoy de acuerdo en que se realice cualquier copia de esta tesis dentro las regulaciones de la universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial.

También cedo a la Universidad Andina Simón Bolívar los derechos de publicación de esta tesis, o de partes de ella, manteniendo mis derechos de autor, hasta por un periodo de 30 meses después de su aprobación.

Franz Calani Lazcano
Fecha: 25 VII 08

DEDICATORIA

A mi familia por haberme brindado la oportunidad de seguir estudiando, a PROCOIN por haber hecho que esta oportunidad sea posible y a la Universidad Andina porque gracias a ella se hizo una realidad concreta. La promesa está hecha, que lo aprendido será utilizado para la mejora de mi país y de mi institución la Facultad de Medicina Enfermería Nutrición y Tecnología Médica de la UMSA.

El autor

Índice:

Acápites	Páginas
I. Introducción	6
II. Cuerpo general del trabajo	8
a. Justificación del tema	8
b. Objetivos del trabajo	13
c. Propuesta de contenido	13
d. Conclusiones	37
III. Bibliografía	38
Anexo	39

Índice de Tablas

Tabla No. 1 Tabla de abreviaturas

Tabla No.1 abreviaturas

CEUB	Comité Ejecutivo de la Universidad Boliviana
DAF	Dirección del Área Desconcentrada
FACMENT	Facultad de Medicina Enfermería Nutrición y Tecnología Médica
HCF	Honorable Consejo Facultativo
IEMSP	Instituciones de Educación Médica Superior Públicas
ISO	Organización Internacional de Estandarización
MERCOSUR	Mercado Común del Sur
OMS	Organización Mundial de la Salud
OPS	Organización Panamericana de la Salud
RSU	Responsabilidad Social Universitaria
SGC	Sistema de Gestión de Calidad
UGC	Unidad de Gestión de Calidad
UMSA	Universidad Mayor de San Andrés
UNESCO	Organización Para la Educación y Cultura de las Naciones Unidas

Fuente: Elaboración Propia

1. INTRODUCCION

Se presenta una monografía que ahonda en la temática de la calidad de la Educación Medica Superior, se ha establecido que uno de los factores fundamentales para el desarrollo de un país es la calidad de sus profesionales, la aplicación de la ciencia a sus procesos sociales productivos y finalmente la generación de conocimiento útil para sus procesos de mejoramiento. Paradójicamente los países que más necesitamos de este desarrollo no tenemos los procesos mencionados, con la calidad adecuada para que impulsen el mismo, es decir no tenemos las universidades que necesitamos.

La responsabilidad en la transformación y la gestión de la calidad es, o debería ser una prioridad para las instituciones de Educación Medica Superior Públicas (IEMSP), por la naturaleza misma de la profesión, ya que trata de la salud de la comunidad y del ser humano del ser humano, el manejo de esta calidad en la realidad concreta actual se ha reducido a procesos de acreditación universitaria que se constituyen en procesos de inspección y de control de la calidad, que no cumplen con su papel original para el que fueron creados, es decir el de mejorar su calidad, ya que en su generalidad no existe una operativa de trabajo institucional que garantice los procesos de mejora continua.

La ciencia y la tecnología de la calidad están evolucionando de tal manera que ahora puede ser aplicada a los procesos universitarios en forma de Gestión de la Calidad, las estrategias son concretas y su utilización en este ámbito posible.

A pesar de que se han estado realizando intentos de mejorar la calidad de la Educación Medica Superior, esta no se ha concretizado por la falta de una tecnología concreta que se encargue de ella. La gestión de la calidad es una posibilidad real que se tiene para que esto suceda; los gobernantes deberían normatizarla, las comunidades universitarias deberían asumirla en forma de

responsabilidad per se y la sociedad debería exigirla como un derecho, ya que las universidades tienen esa razón de ser el de ser los motores del desarrollo tan ansiado por el pueblo.

Se aborda la problemática de la calidad de la Educación Superior global en base a indicadores de gestión de calidad cuya medida pueda ser el inicio de una serie de transformaciones hacia la mejora de la calidad y cuya estrategia fundamental sea la gestión de la misma, para este fin se van realizando las aplicaciones hipotéticas en la utilización del Balance Score Card y la implementación de SGC en base a la norma ISO 9001 – 2000, para instituciones de formación de recursos humanos en salud, como una aplicación concreta de lo aprendido en la Especialidad Superior en Estrategias de Calidad en el marco en el que se presenta este trabajo de monografía.

II. CUERPO GENERAL DEL TRABAJO.

a. JUSTIFICACION:

a.1. Justificación académica

La mejora de la calidad de la Educación Medica Superior es una exigencia social y un deber de las universidades dedicadas al tema de la salud, ya que las mejoras que se pudieran realizar en este campo mejora cualitativamente la calidad de las prestaciones de salud y salud en general, al proporcionarle a esta mejores profesionales, investigación pertinente e interacción social que sea un aporte de la ciencia y la tecnología para la sociedad.

En el país universidades públicas y privadas, han participado en los procesos de acreditación al MERCOSUR Educativo para sus carreras de medicina, la Facultad de Medicina, Enfermería, Nutrición y Tecnología Médica (FACMENT), en su carrera de medicina ha sido una de ellas, En este proceso El MERCOSUR EDUCATIVO ha recomendado una serie de mejoras en la calidad en la formación de recursos humanos, la investigación y la interacción social, que la Carrera y la Facultad deben realizar, para continuar en el estatus de acreditada.

Han pasado dos años desde la certificación de la acreditación y no se han llevado a cabo estas recomendaciones reflejando una falencia en el aspecto teórico metodológico y cultural del manejo de la calidad que permitan realizar este trabajo, tampoco existe una instancia dueña de proceso que haga que se lleven a cabo estas.

Dentro la Especialidad Superior de Estrategias de Calidad que se llevó a cabo en la Universidad Andina 2007 2008 La Paz Bolivia, el presente trabajo de grado comprende los módulos 1 al 5 de la siguiente manera: a. Módulo I. Sistemas de gestión de calidad historia evolución y retos. Brinda el enfoque de la competitividad y manejo de los elementos básicos del enfoque orientado al cliente que en nuestro caso por ser un sector social se constituye en el elemento más importante ya que es el mismo estado que somos todos. b. Módulo II. Planificación estratégica de la calidad que brinda los elementos básicos de los sistemas de planificación sobre todo de la posibilidad de uso del Balance Score Card haciendo incapie en el usuario en vez de las finanzas. c. Módulo 3. Liderazgo gerencial de calidad, este orientara el manejo filosófico y de la cultura de la calidad dentro la institución, ya que este es el Talón de Aquiles de las instituciones de Educación Superior Públicas en nuestro país, ya que la cultura de mejora continua de la calidad debe ser atendida. d. Módulo 4. Gestión por procesos, ya que es el centro de la gestión de calidad y en esencia la propuesta gira en un manejo de los procesos de mejora continua. e. Módulo 5. Sistemas de gestión de calidad, ya que se aborda a la ISO 9001 2000 como una herramienta tecnológica que nos permita la implantación de Sistemas de Gestión de Calidad en las IEMSP.

a.2. Justificación económica – social

La sociedad boliviana demanda de su universidad el cumplimiento de sus funciones acorde a sus necesidades, así plantea una formación profesional de calidad haciendo coherencia con un concepto que se ha estado manejando actualmente en el continente: La Responsabilidad Social Universitaria (RSU)ⁱ, bajo el cual la universidad, se compromete militantemente de manera teórica y fundamentalmente en la práctica con las necesidades sociales. Se definen 4 ejes de gestión socialmente responsable de la Universidad que se plantea en esta teoría sonⁱⁱ:

- a. la gestión socialmente responsable de la organización misma, y en particular de sus recursos humanos y ambientales;
- b. la gestión socialmente responsable de la formación académica y la pedagogía;
- c. la gestión socialmente responsable de la producción del saber y los modelos epistemológicos promovidos.
- d. la gestión socialmente responsable de la participación en el desarrollo humano sostenible de la comunidad.

El control social ha pasado de un concepto teórico a una realidad práctica en nuestro país, muestra de aquello son los movimientos sociales que últimamente le ha tocado vivir a Bolivia, una de las interpretaciones sobre el origen de estos movimientos son la falta de eficacia de las instituciones gubernamentales y no gubernamentales en su papel de ofrecer condiciones de vida “tolerables” para el pueblo. La universidad es una de estas instituciones que sentada en el banquillo de los acusados como otras, tiene que responder al cuestionamiento sobre la poca pertinencia social de los profesionales formados manifestada por la ciudadanía en múltiples medios de comunicación, al abucheo en las marchas institucionales, reclamando de la casa superior de estudios “calidad”.

a.3. Justificación metodológica

La finalidad de este trabajo es continuar con los procesos de control y el aseguramiento de la calidad de la educación medica superior en concreto de las IEMS, la que se puede resumir en las tres siguientes acciones concretas: 1). La medición del rendimiento real, 2) la comparación del rendimiento real con un

Standard, 3) la acción administrativa para corregir las desviaciones o los estándares inadecuados.

La monografía toma, como sustento empírico los resultados de una investigación realizada por el mismo autor sobre la calidad global de la Facultad de Medicina, Enfermería, Nutrición y Tecnología Médica (FACMENT) la principal y más grande IEMSP en el país y a partir de este elemento empírico se realiza el análisis de la calidad de las IEMS para después plantear aplicaciones hipotéticas de aplicaciones del ISO 9001 2000 y del Balance Score Card.

Este trabajo de grado servirá a las autoridades de las IEMS, para que puedan considerar la inclusión de estas dos herramientas concretas de mejora de la calidad, mencionadas en el anterior párrafo cuestión que la mejora continua sea una realidad en estas instituciones.

a.4. Justificación legal

La universidad pública desde su origen y por naturaleza misma “se debe a su pueblo” verdad de perogrullo que a diario las casas superiores de estudios tratan de corresponder. Los esfuerzos realizados no son evaluados ni difundidos en la medida que se necesitan para transformar la opinión pública, no se constituyen en insumos para la toma de decisiones correspondientes en la medida que se requieren para lograr esa calidad tan esperada. No se aplican procesos de medición del producto, ni de satisfacción del usuario, en concreto no se cumple con el mandato social de gestión de la calidad.

Existen ya reglamentos de acreditación en la UMSA, que se aplicarían directamente a la Facultad de Medicina, pero no están todavía orientadas hacia la gestión de calidad y menos hacia la mejora continua, hace falta entonces un

marco legal que sea el sustento de los cambios profundos que se debería realizar para este fin, esta es la forma regular en la que se debería actuar en la universidad, pero adecuarse al presente con normas del pasado es muy difícil y existe una necesidad de mejora de la cultura de calidad y “movimientos sociales” dentro la universidad que lo permitan.

Los estatutos de la universidad boliviana mencionan a la calidad como parte de la naturaleza misma de este sistema y se han operativizado en sistemas de acreditación como herramienta para la mejora de la calidad.

Las transformaciones e inclusiones que se pretenden realizar están en el marco del reglamento que operativiza la ley 1565 cuando se refiere a acreditación y evaluación universitaria, que aunque por la autonomía universitaria no es aplicable la universidad pública, tema de esta monografía, si es un referente moral que el contexto nos lo indica.

b. OBJETIVOS:**b.1. Objetivo general.**

Abordar empírica, teórica y metodológicamente las estrategias de la calidad, para la proyección de su aplicación en la transformación y gestión de la calidad de la Facultad de Medicina de la UMSA.

b.2. Objetivos específicos

1. Describir la ISO 9001 2000 como una estrategia de gestión de calidad, para la Educación Médica Superior.
2. Describir el Balance Score Card como una estrategia de gestión estratégica para la Educación Médica Superior

c. PROPUESTA DE CONTENIDOS

c.1. Antecedentes

Se ha realizado una investigación para establecer la calidad de la Educación Superior en una IEMSP, con el objetivo de establecer las actitudes y la concordancia de opinión en docentes y estudiantes, sobre el servicio educativo, en un diseño de corte transversal, por encuesta, la población de estudio fue de 626 estudiantes y 58 docentes de la facultad. Para este trabajo se utilizó una guía de cuestionario tipo Lickert de 32 Ítems, 6 variables y cinco opciones de respuesta (definitivamente positiva, positiva, indiferente, negativa, definitivamente negativa). El muestreo se tomó de manera probabilística y estratificada. El análisis realizado fue: a. la distribución de frecuencias de las actitudes medidas por estratos, variables e ítems b. sumando las tres últimas opciones se obtuvo la actitud favorable para su análisis c. se realizó una prueba de hipótesis, estableciendo la diferencia de opiniones docente estudiantil.

Los resultados fueron los siguientes

- a. En general se hallaron las siguientes actitudes de satisfacción del usuario: 3.8% definitivamente positiva, 18.5% positiva, 31.8% indiferente, 31.2% negativa y 14.8% definitivamente negativa. Se nota que menos del 22% están satisfechos con el servicio recibido.

La actitud favorable total fue del 52.7%, con las siguientes diferencias: docentes 60.5%, estudiantes 52%, medicina 53.3%, enfermería 57.2% y Tecnología Médica 47.3%. Por variable de servicio educativo: a. modelo educativo 56.2%, b. organización de la enseñanza 54.4%, c. instalaciones e infraestructura 40.7%, d. plan de estudios y su estructura 62.9%, e. atención al alumnado o al docente según corresponda 38.4%, proceso enseñanza-

aprendizaje 65.1%. Cabe hacer notar que en estos cálculos se toma en cuenta como actitud favorable a la actitud indiferente, sin esta los resultados serian como el anterior, este manejo se realizó para los incisos b y c también.

- b. Existe un 61.7% de actitud favorable para el internado, que es el
- c. Estadísticamente se ha probado la diferencia de opinión en cinco de siete variables.

Como principal experiencia de los procesos de acreditación por el cual transcurrieron las IEMS aquí en La Paz se tiene la que la FACMENT vivió en el MERCOSUR educativo y la que se describe a continuación.

A partir de una convocatoria del 2004 al 2005, se ingreso al Mecanismo de Evaluación del MERCOSUR, conscientes de la magnitud del compromiso que se asumía como comunidad facultativa, en la cual docentes, estudiantes y administrativos supieron responder a este nuevo reto. Se realizó el trabajo contra el tiempo, para cumplir con los requerimientos mínimos de calidad exigidos por este mecanismo, se produjeron el informe institucional, el plan de desarrollo y el informe de la autoevaluación que fueron los requisitos para la postulación a este mecanismo de acreditación.

Se trabajo en la actualización bibliográfica, se reactivo la Comisión Permanente de Currículo y se actualizo el Plan de Desarrollo Facultativo. Existía en ese entonces un compromiso claro para la creación de las siguientes instancias facultativas:

1. **Dirección de Evaluación Permanente y Aseguramiento de la Calidad (DEPAC)**, que actualmente se cristalizaría con la creación de la Unidad de Gestión de Calidad.

2. Vicedecanato de Investigación y Postgrado
3. Dirección de Interacción Social y de Relacionamento Externo. (DISRE)
4. Dirección de Admisión y Seguimiento Estudiantil. (DASE)

Este soporte organizacional nos permitió mostrar a la Facultad y específicamente a la Carrera con la suficiente potencialidad de cumplir con los requisitos para la acreditación, según los parámetros de este sistema de acreditación.

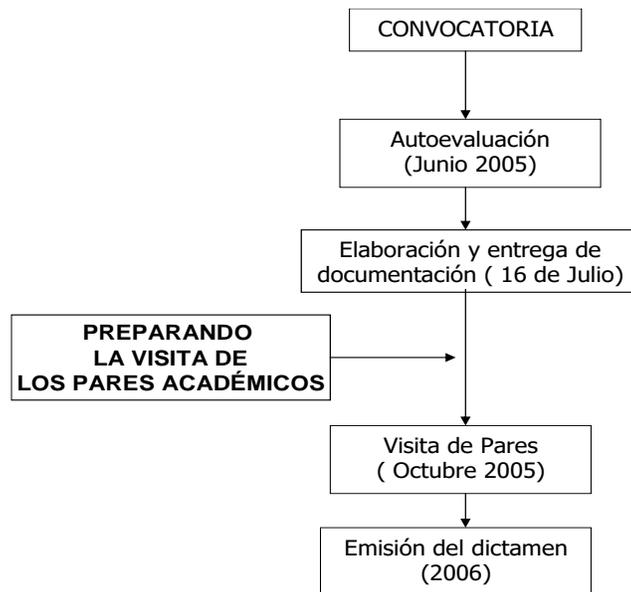
Entre el 25 y 27 de Octubre 2005 se produjo la visita de los pares evaluadores, de Argentina, Paraguay y Bolivia. Los objetivos de esta visita fue medir la calidad de la Carrera e indirectamente de la Facultad, específicamente buscó:

1. Validar el informe de autoevaluación.
2. Evaluación del grado de cumplimiento de las metas y objetivos que se han definido en el proceso de autoevaluación.
3. Establecer el Grado en que la Carrera se ajusta a las dimensiones ,componentes, criterios, indicadores definidos para desarrollar el Mecanismo Experimental de Acreditación de Carrera de Medicina en MERCOSUR

Toda la comunidad se empeño en mostrar lo mejor de su trabajo, de esta manera se pudo demostrar que la FACMENT estaba preparada para la acreditación y así de esta manera se cumplió con la primera etapa exitosamente.

Producto de esta visita los evaluadores elaboraron un informe técnico el cual, fue sustentado también técnicamente por los responsables de coordinación del proceso y finalmente de esta manera se logró la acreditación el año 2006.

A continuación se grafica todo este proceso por la cual ha transcurrido la FACMENT en esta tercera experiencia de medición de su calidad.



Este es el marco en el cual se desarrolla esta monografía, en el cual ahora se plantea la continuación del trabajo en la mejora de la calidad tarea en la que están enfrascadas la universidad pública y privada boliviana.

Como se anotó más adelante la acreditación es la principal herramienta de mejora de la calidad actualmente pero cabe también volver a recalcar que esta no es efectiva ya que se deben incluir elementos que permitan lograr este cometido, como son la implementación de un SGC en base a la ISO 9001 2000 y el Balance Score Card.

c.2. Planteamiento del problema:

Problemática:

La potencialidad de una educación Medica Superior que permita una medicina que no solamente se encargue de su aspecto asistencial y de rehabilitación, sino de

sus aspectos humanos y de mejoramiento de la calidad de vida de la sociedad, esta transitando en las escuelas de medicina de nuestros países, Bolivia es un ejemplo de aquello y concretamente, las IEMSP de nuestro país.

La mejora continua de la calidad es un paradigma de la modernidad tanto en las instituciones privadas como en las públicas, la que indica a las instituciones la obligación moral de asumirla, más aún en instituciones que se deben a su pueblo como es la universidad.

La RSU, es una propuesta técnica metodológica que como se indico más adelante las IEMSP están obligadas a asumirla, los elementos filosóficos existen y hasta los legales están incipientemente instituidos, pero no existen los instrumentales y metodológicos y menos no existe el responsable capaz de llevar a cabo estos procesos de mejora continua de la calidad.

En definitiva, no se mide, ni se gestiona la calidad, por lo tanto no se la mejora continuamente haciendo que las IEMSP, estén con posibilidad pero no con resultados de satisfacer a su razón de ser, “el soberano el pueblo”

Las consideraciones que se plantean en los anteriores párrafos se pueden expresar en términos operativos de la gestión y administración educativa, como “la mejora del grado de calidad”. Estas consideraciones nos indican el nivel de concordancia de la respuesta social, es decir la que brinda las instituciones de IEMSP con las necesidades concretas de una sociedad determinada. Es así que se presenta este trabajo que pretende contribuir con la disminución de las brechas entre la universidad y el estado.

Problema:

La falta de la aplicación de estrategias de calidad que mejore los procesos de calidad de las Instituciones de Educación Médica Superior, siendo que la evaluación y acreditación se ha desarrollado desde hace más de una década y no ha cumplido su labor de mejorar la calidad de las mismas como se planificó y esperaba.

Pregunta de investigación.

¿Cuáles son las características de la dos estrategias de calidad, capaces de mejorar la calidad de las Instituciones de Educación Médica Superior, siendo que la evaluación y acreditación que se han desarrollado desde hace más de una década, no han cumplido cometido de mejorar la calidad de las mismas como se esperaba?

c.3. Método de los seis pasos**1, Identificación del problema.**

La falta de estrategias concretas para la mejora de la calidad en las IEMS.

2. Descripción del problema.

Desde la década pasada las IEMSP han sido líderes llevando procesos de transformación tendientes a mejorar su calidad, demostrando de esta manera su vocación por la “mejora continua” y voluntad de respuesta a las exigencias de un contexto cada vez más exigente, dentro de un ámbito universitario que también se propuso resolver los cuestionamientos sociales a los que estuvo sometido.

El manejo de la calidad ha sido desarrollado sin planificación ni orientación metodológica desde la ciencia y tecnología de la calidad y en la mayoría de las ocasiones sin un objetivo preestablecido, por lo tanto este manejo ha sido empírico y de esta manera se encaró las acreditaciones por las cuales el sistema transcurrió.

En las estructuras orgánicas de las IEMSP, casi en todos los casos, las líneas de dependencia no están claramente definidas, como tampoco las relaciones de coordinación, ubicación técnica, administrativa y niveles de apoyo.

Los órganos paritarios de gobierno académico docente - estudiantil están constituidos por: el Consejo Facultativo de Medicina, el Consejo Académico Facultativo, los Consejos de Carrera y los Consejos de Departamento.

El órgano operativo, encargado de coordinar la designación de los profesores invitados, profesores interinos y auxiliares de docentes es el Comité Ejecutivo, presidido por el Decano, e integrado por el Vicedecano, el Ejecutivo de la Asociación de Docentes, el Ejecutivo de uno de los Centros de Estudiantes, el Jefe del Área Desconcentrada y el Profesor Secretario. Este Comité es el encargado de autorizar, mediante resolución expresa y numerada, los pagos, en cheque, que efectúa una Facultad.

Los diversos Consejos (facultativo, de carrera, de departamento) conforman comisiones permanentes y eventuales que apoyan el desarrollo de las actividades técnicas y administrativas.

3. Análisis de las causas del problema.

En general, la estructura organizativa de las IEMSP son sui géneris, por la existencia de numerosas Jefaturas intermedias, que solo burocratizan los procesos de gestión. Esta estructura se trató de modificar en 1994, en Asamblea de Delegados, pero, pese a los esfuerzos, aun no se ha logrado el cambio.

El área administrativa está integrada por varias unidades técnicas: la Administrativo - financiera (área desconcentrada de la DAF), la de Personal Administrativo y la de Mantenimiento. Las fallas, que tienen carácter sistémico, se inician en la denominación y competencia de cada una de ellas

La normatividad que regula las IEMSP, del sistema público, se encuentra debidamente clasificada y publicada en un libro titulado "Estatutos, Reglamentos y Disposiciones Universitarias". Su contenido es extenso, falto de una exhaustiva revisión y actualización. Pese a que ha editado y publicado ese volumen, que contiene la mayor parte de las disposiciones legales, no todos lo conocen y, por lo tanto, desconocen parte o todos sus deberes y derechos.

4. Soluciones opcionales para la solución del problema.

En cuanto respecta a la gerencia educativa de las IEMS, es llamativa la presencia de Departamentos Facultativos los cuales, en la realidad, no están muy articulados. Si embargo, las Jefaturas de Departamento son cargos jerárquicos elegidos en claustro por docentes y estudiantes. Algunos Jefes de Departamento desconocen a profundidad las actividades que realizan los docentes y no ejercen control efectivo, por ejemplo, sobre la asistencia ni sobre las actividades de investigación e interacción que realizan. La coordinación es escasa y coyuntural. Estas anomalías no se superaron con las acreditaciones.

Los esfuerzos realizados hasta ahora han sido estériles y la mejora concreta de su calidad ha sido estancada, razones por las cuales se miran otras metodologías para lograr esta mejora.

Bajo las consideraciones establecidas en los anteriores párrafos se puede afirmar que las opciones de mejora concreta no se visualizan sino es en otro marco paradigmático que comprenda a la evaluación y acreditación académica pero que no excluya a otros mecanismos de mejora, este es el de la gestión de la calidad. Como las propuestas en este trabajo.

5. Identificación de una estrategia para la solución del problema.

Las dos estrategias complementarias a las evaluaciones y acreditaciones que se realizarían para la mejora de la calidad en las IEMSP, serían la implementación de SGC en base a la norma ISO 9001 2000 y la implementación del Balance Score Card como herramienta gerencial.

6. Plan de acción

I. LA IMPLEMENTACIÓN DEL SGC EN BASE A LA NORMA ISO 9001 2000 EN LAS IEMSP.

Respondiendo a la demanda social y de la Comunidad Universitaria para la mejora real y concreta de la Calidad de las IEMS, la alta dirección, es decir, el Comité Ejecutivo de la Universidad Boliviana (CEUB) en el sistema público y el Ministerio de Educación en el sector privado debería aprobar una política de calidad y el uso de las normas ISO 9000, para que a partir de ésta se implementen Sistemas de

Gestión de Calidad en el seno de cada IEMS que voluntaria y autónomamente quiera mejorar su calidad.

Con el uso de las normas ISO 9000, las IEMSP evolucionarían en sus esfuerzos de mejorar su calidad; ahora es tiempo de que el estamento docente y estudiantil en general, así como cada una de las Unidades se sumen a esta tarea mediante la adhesión voluntaria y autónoma hacia una filosofía de mejora continua de su propia calidad, construyendo en su seno un Sistema de Gestión de Calidad para que esta sea una realidad. La creación de instancias de apoyo a las iniciativas de mejora de la calidad se podrían cristalizar en la creación, de Unidades de Gestión de la Calidad (UGC) compuestas por la alta dirección universitaria y el personal técnico operativo. Ésta se encontraría al servicio de todo aquel que quiera sumarse a esta nueva tarea, la que consolidará el liderazgo de excelencia y calidad de la Educación Médica Superior en el país

Para la implementación de los SGC en el seno de las unidades de las instituciones de formación Médica Superior tendremos que formar un marco conceptual, la siguiente relación de preguntas y respuestas nos llevará a aquello:

¿Que es la Organización Internacional de Estandarización (ISO)?

Es un organismo internacional que se encarga de la calidad en el mundo, creada en 1946 en Ginebra Suiza bajo la tuición de las Naciones Unidas tiene como finalidad impulsar, orientar y certificar la implementación de Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) y de conformar comités técnicos para la normalización (estandarización).

Ciento sesenta países tienen un organismo afiliado a esta organización y más de 600.000 empresas públicas y privadas han certificado sus SGC; funcionan más de

210 comités técnicos en diferentes áreas y existen alrededor de 13.000 normas editadas.

¿Qué son las normas ISO 9000?

Son una serie de normas y lineamientos que definen los requerimientos mínimos, internacionalmente aceptados, para un sistema eficaz de calidad (Rabbitt, 1996: 9). contienen los requisitos y directrices para la implantación de un SGC en una organización: éste es una estrategia organizativa y un método de gestión que hace que todos los componentes de una institución trabajen sistémicamente mejorando sus procesos en función a las satisfacciones de aquellos a quienes entregan sus productos o servicios.

¿Qué es un Sistema de Gestión de Calidad?

Es un ente dentro de una organización que gestiona la calidad de la misma, se entiende como la estructura organizacional, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para implantar la administración de la calidad; la administración de calidad se define como el conjunto de actividades de la función general de administración que determina la política de calidad, los objetivos, las responsabilidades y la implantación de estos propósitos por medios tales como la planeación, el control, el aseguramiento y el mejoramiento de la calidad dentro del marco de ese sistema de calidad. Es tan importante, que las mejores empresas públicas y privadas en el mundo han instaurado una gerencia de calidad que tiene como instrumento fundamental al SGC.

¿Es aplicable la normas ISO 9000 a la Educación Médica Superior?

Sí: se ha elaborado internacionalmente una adecuación para la aplicación de la norma ISO 9001: 2000, con directrices para el sector educativo denominada

Internacional Workshop Agreement 2 (IWA 2), se la está usando en el mundo entero para la certificación de universidades, mejorando de esta forma los procesos de formación profesional, interacción social e investigación. En Bolivia se ha elaborado la norma boliviana ISO 9001: 2000 para el sector educativo bajo la tuición del Instituto Boliviano de Normalización y Calidad (IBNORCA), actualmente se encuentra a la venta en la normateca de esta institución.

¿Qué es lo que logrará una IEMSP o una unidad de esta, que implante un Sistema de Gestión de Calidad en su seno, en base a las normas ISO?

1. Crear un compromiso colectivo de todos sus miembros hacia la Calidad y la Mejora Continua.
2. Crear una estructura de gestión que de soporte a la interrelación entre las políticas y estrategias con los procesos de la organización para el mejor cumplimiento de sus objetivos.
3. Aplicar rigurosamente las normas técnicas y legales que sean pertinentes a la naturaleza de la institución.
4. Crear una operativa de trabajo dentro la organización para que se realicen de una manera eficaz y eficiente, independientemente de quien realice las tareas.
5. Desarrollar modelos de evaluación de los procesos y la satisfacción/insatisfacción a los que sirve (sociedad, gobierno, estudiante, docente, etc), mediante el despliegue de un sistema de indicadores de eficacia, eficiencia, rendimiento y evolución de los servicios que presta la institución.
6. Enfocar los procesos y esfuerzos de la institución a la satisfacción de la sociedad, gobierno, universidad, estudiantes, docentes.

¿Qué beneficios logrará una IEMSP que implante en su seno un Sistema de Gestión de Calidad en base a las normas ISO?

1. Mejorar la satisfacción de las necesidades a los que sirve (estudiantes, docentes, sociedad, Estado, etc.)
2. Incremento de la confianza de la sociedad y de la administración de la cual depende.
3. Aumentar la capacitación del personal, en función al manejo de sus propios procesos.
4. Ofrecer garantía de calidad en los servicios que presta y eficiencia en sus procesos.
5. Incremento de la cultura de calidad dentro la institución.
6. Capacidad para afrontar cualquier proceso de control de su calidad como son las acreditaciones o auditorías internas y externas.

¿Qué es la certificación de la ISO?

Es un reconocimiento a la suficiencia de un SGC de una organización, en cuanto a su eficiencia y eficacia, otorgado por un organismo reconocido por la organización internacional ISO y el Estado de cada país.

¿Quiénes pueden implementar un Sistema de Gestión de Calidad y certificarse en la ISO 9001:2000?

Cualquier unidad de una IEMSP, llámese: Carrera, Departamento, Cátedra, Instituto, Área de Instituto, etc. que voluntaria y autónomamente quiera mejorar su calidad. Para lo cual, deberá constituir un dueño de proceso del cual recibirá el apoyo técnico y material de su institución esta podría llamarse Unidad de Gestión de Calidad (UGC), instancia técnica que sería creada para brindar apoyo para la gestión y mejora de la calidad a todas las instancias facultativas.

¿En qué se diferencia una acreditación a la implantación de Sistemas de Gestión de Calidad como propone las normas ISO 9000?

Una acreditación es un modelo que hace inspección y control de la calidad, es decir un reconocimiento a la calidad de una institución de manera estática. La implantación de un Sistema de Gestión de Calidad es una estrategia para la mejora continua, tiene una naturaleza dinámica y dinamizadora de la calidad.

II. IMPLEMENTACION DEL BALANCE SCORE CARD, COMO

HERRAMIENTA DE GESTION.

1. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE LAS IEMS

De acuerdo al **Estatuto Orgánico Universidad Boliviana aprobado en el X Congreso**, realizado en la ciudad de Pando el año 2003: la inserción institucional ratifica a las Facultades de Medicina con sus Carreras de Medicina como parte de Sistema de la Universidad Boliviana.

“La Universidad Pública Boliviana es un Sistema de Educación Superior constituido por las **Universidades Públicas Autónomas** e iguales en jerarquía: San Francisco Xavier de Chuquisaca, **San Andrés de La Paz**, San Simón de Cochabamba, Tomás Frías de Potosí, Técnica de Oruro, Gabriel René Moreno de Santa Cruz, Juan Misael Saracho de Tarija, José Ballivián del Beni, Nacional Siglo XX de Llallagua y Amazónica de Pando.

Tiene como **Misión**: "Desarrollar sus actividades de acuerdo al Plan Nacional de Desarrollo Universitario y su misión es formar profesionales idóneos de reconocida calidad y excelencia académica con conciencia crítica y capacidad de crear,

adaptar, transformar la ciencia y tecnología universal para el desarrollo y progreso nacional; promover la investigación científica y los estudios humanísticos; difundir y acrecentar el patrimonio cultural; así como contribuir a la defensa de la soberanía del país."

Sus **principios básicos** establecen:

1. La autonomía e igualdad jerárquica de las Universidades Públicas que la integran.
2. La autonomía económica consiste en el derecho a percibir libremente sus recursos.
3. El Fuero Universitario como garantía de la independencia ideológica de docentes y estudiantes y la libre confrontación de ideas.
4. La libertad académica
5. La libertad de cátedra
6. La libertad de investigación
7. La libertad de estudio
8. El Co - gobierno paritario docente - estudiantil, que consiste en la participación de docentes y estudiantes en todos sus niveles de programación y decisión de las actividades y políticas universitarias.
9. La inviolabilidad de los recintos y predios universitarios
10. La violación de la autonomía de una universidad se considera como violación de todo el sistema.
11. La enseñanza universitaria debe ser nacional y científica por su contenido y democrática por su forma.
12. La interdisciplinariedad garantiza la dimensión universal de la ciencia, la técnica y la cultura
13. La relación con el entorno exige la apertura a las diversas manifestaciones culturales.
14. La integridad ética

Sus principales funciones o unidades de negocio son:

- La formación e recursos humanos, en salud para el pueblo boliviano.
- La generación de conocimiento a partir de la investigación científica, para la mejora de la calidad de vida a partir de la toma de decisiones en las políticas públicas y de aplicación tecnológica.
- La interacción social y difusión cultural, con el pueblo boliviano.

2. ESTRATEGIA BALANCE SCORE CARD QUE PERMITIRIA A IEMS SER MÁS COMPETITIVA.

La estrategia genérica que se identifica por las cualidades antes mencionadas en el texto anterior es la de diferenciación. Por las siguientes razones:

1. Se tiene diferentes opciones para desarrollar las estrategias de diferenciación, por el gran cúmulo de conocimiento científico y tecnológico en el campo de la medicina
2. La prestación de servicios y la capacidad de realizar más prestación de los mismos, respondiendo de esta manera a la demanda.

4. VENTAJA COMPETITIVA EXISTENTE O AQUELLA QUE TIENE POTENCIAL DE SER DESARROLLADA:

Se cuenta con docentes y docentes investigadores con especialización cualificada en las diferentes áreas del conocimiento. La relación docente estudiante es de 10 a uno en promedio, el nivel de preparación en el área psicopedagógica es del 100%

5. PROYECTO DE UN MAPA ESTRATÉGICO.

Por la naturaleza de la institución se ha tomado a los estudiantes y a la sociedad como primera categoría del mapa estratégico, en vez del aspecto financiero, se ha elaborado un bosquejo para este trabajo que está en el anexo.

6. CUADRO DE INDICADORES.

Perspectivas	Indicador	Escala
CLIENTE: ESTUDIANTE SOCIEDAD	Satisfacción del estudiante	% DE SATISFACCION
	Retención de estudiantes	% DE SATISFACCION
	Estudiantes aprobados vs. Estudiantes Matriculados	PROPORCION
	Tasa de crecimiento de estudiantes	CANTIDAD NUMERICA
	Número de programas (oferta académica)	CANTIDAD NUMERICA
	Número de programas de postgrado	CANTIDAD NUMERICA
	Imagen institucional	APRECIACIONES CUALITATIVAS
FINANCIERA	Gastos Administrativos	CANTIDAD DE GASTOS EN BOLIVIANOS
	Gastos Operativos	CANTIDAD DE GASTOS EN BOLIVIANOS
	Ingresos de Fondo Especial para Fortalecimiento de investigación e interacción social.	CANTIDAD DE GASTOS EN BOLIVIANOS
	Tiempo de pago a proveedores	CANTIDAD DE DIAS
PROCESOS INTERNOS	Número de proyectos de investigación	CANTIDAD EN NUMERO
	Número de estudiantes por profesor	CANTIDAD EN NUMERO
	Número de estudiantes por empleado administrativo	CANTIDAD EN NUMERO
	Número de convenios suscritos con otras instituciones.	CANTIDAD EN NUMERO
	Número de procesos rediseñados	CANTIDAD EN NUMERO
	Relación de horas académicas vs. Carga Académica	PROPORCION
	Número de recursos humanos con grado de cuarto nivel	CANTIDAD EN NUMERO
CRECIMIENTO E	Evaluación del desempeño	PORCENTAJE DE SATISFACCION DE

INNOVACION		COMPETENCIA LABORAL
	Satisfacción del personal	PORCENTAJE
	Capacitación	NUMERO DE FUNCIONARIOS CAPACITADOS
	Ausentismo	NUMERO DE INASISTENCIAS
	Inversión en infraestructura (desarrollo físico)	CANTIDAD DE BOLIVIANOS
	Clima organizacional	TRANSFORMACIONES CUALITATIVAS

7. ESTRATEGIAS DE CALIDAD DE PRIMERO, SEGUNDO Y TERCER NIVEL.

Estrategia de primer nivel N° 1

Definir, hasta diciembre, las políticas facultativas que identifiquen claramente el cumplimiento de la MISION institucional.

Estrategia de segundo nivel N° 1

Encomendar al Decano de la Facultad la realización de un Taller institucional, multidisciplinario, destinado a la Elaboración de las Políticas Facultativas, en la que se desarrolle un modelo de gestión acorde a los requerimientos actuales.

Estrategia de tercer nivel N° 1

1. Revisar, analizar y discutir la documentación oficial facultativa existente.

2. Compatibilizar con los documentos emitidos por un equipo de conducción del H.C.F. que trabaje en la construcción de un modelo de desarrollo organizacional.
3. Considerar, especialmente, los aspectos académico - administrativos que garanticen la sostenibilidad de la MISION.
4. Entregar un documento final de conclusiones que especifique fielmente las políticas institucionales.

Estrategia de segundo nivel N° 2

Encomendar a la División de Investigación y Residencia Médica la realización de un Taller Multidisciplinario, destinado a la Elaboración de las Políticas de Investigación y Postgrado Facultativas.

Estrategia de tercer nivel No 2

1. Revisar, analizar y discutir la documentación oficial universitaria y facultativa existente, en el tema de investigación e interacción social.
2. Compatibilizar con los documentos emitidos por el equipo de conducción del Honorable Consejo Facultativo que trabajó en la construcción del modelo previo.
3. Considerar, especialmente, los aspectos académico - administrativos que garanticen la sostenibilidad del postgrado facultativo.
4. Entregar un documento final de conclusiones que especifique fielmente las políticas institucionales en investigación y postgrado.

Estrategia de primer nivel N° 3

Elaborar, un Programa de Promoción y Difusión Institucional.

Estrategia de segundo nivel No. 3

1. Revisar, adecuar y promocionar las características más sobresalientes que identifican las actividades de la Facultad de Medicina.
2. Traducir tales características en valores particulares susceptibles de ser promocionadas.
3. Proponer un Plan de Actividades de Divulgación, en todos los medios de comunicación accesibles a las posibilidades institucionales.
4. Instituir una organización permanente institucional para la difusión interna y externa de la mejora de la calidad que soporte los cambios realizados

Estrategia de primer nivel 4

Preparar, las condiciones básicas de gobernabilidad institucional, en el marco del co-gobierno paritario y la autonomía universitaria.

Estrategias de segundo nivel 4

1. Revisar las normativas universitarias, y facultativa, en el tema de gobernabilidad.

2. Adaptar y recomendar las mejores alternativas de co-gobierno institucional a las actuales condiciones de la realidad facultativa.
3. Organizar eventos de divulgación de planes y proyectos facultativos en el marco de los requerimientos de reacreditación, socializando y concientizando hacia la nueva realidad de la Facultad de Medicina.
4. Emitir un pronunciamiento conjunto (Docente-Estudiantil) que ratifique las condiciones de perfeccionamiento del co-gobierno facultativo, sin sacrificar los principios del sistema.

c.4. Alcances y delimitaciones

c.4.1. Delimitación espacial académico.

Juran, en cita de Hidalgosⁱⁱⁱ sostiene que la palabra calidad tiene los siguientes significados: 1. Aquella característica del producto que corresponden a las necesidades del cliente 2. La ausencia de deficiencias; de esta manera podemos entender a la calidad según Riccardi^{iv} como la “adecuación al uso”. En la Conferencia Regional de la UNESCO “Calidad de la Educación Superior”, realizada en la Habana 1996, se planteo que la calidad era uno de los principios inherentes a la educación superior, concluyendo que la calidad es “la adecuación del ser y del quehacer de la educación superior, a su deber ser”.

El manejo de la calidad, como cualquier proceso debe ser atendida por un responsable, en ese sentido la identificación de los elementos constitutivos de una instancia como esta en cuanto a sus aspectos normativos y metodológicos, serán abordados desde un aspecto teórico fundado por la ciencia y tecnología de la Educación Superior.

La calidad de la Educación Médica Superior depende de cada una de las instituciones que brindan este servicio, existen instituciones públicas y privadas que dependiendo de su naturaleza y condiciones mejorara su calidad, pero siempre dentro de las tres funciones que son la formación de recursos humanos, la investigación y la interacción social.

c.4.2. Delimitación geográfica.

El trabajo se desarrollaría en la ciudad de La Paz Bolivia en la que se desarrollaría la aplicación de este programa que viabilizará la gestión de la calidad desde un punto de vista participativo, en el caso concreto de la FACMENT que se encuentra en la Av. Saavedra s/n, que se encuentra al frente del Hospital de Clínicas.

c.4.3. Delimitación práctica

Las mejoras cualitativas, incorporadas en las IEMSP necesitan de un ente rector que sea capaz de mejorar permanentemente su cultura de calidad en su trama organizacional y en lo operativo, sus procesos para que así pueda satisfacer a su razón de ser: sociedad, estudiantes, docentes y administrativos de esta casa superior de estudio, en sus necesidades, para esto como se planteo más adelante cada IEMS deberá crear una UGC en su seno que lleve este trabajo.

c.4.4. Delimitación institucional

Las instituciones que participarían en este trabajo serían las siguientes: el CEUB, la universidad pública boliviana, la FACMENT sería una de las instituciones mas interesadas de ese modo cabe señalar que la Facultad de Medicina, Enfermería, Nutrición y Tecnología Médica es parte integrante de la Universidad Mayor de San

Andrés, forma parte del listado oficial de la Universidad Boliviana, con las siguientes carreras:

- MEDICINA
- ENFERMERÍA
- NUTRICIÓN
- TECNOLOGÍA MÉDICA: Con tres menciones: Fisioterapia, Laboratorio Clínico y Radiología.

Organización institucional: la Facultad de Medicina presenta la siguiente estructura:

1. Cuatro Carreras: Medicina, Enfermería, Nutrición y Tecnología Médica.
2. Siete Departamentos: Morfológicas, Funcionales, Patológicas, Medicina, Cirugía, Materno Infantil y Salud Pública.
3. Una Oficina de Planificación (sin funcionamiento).
4. Cuatro Institutos de Investigación:
 - a. Instituto Boliviano de Biología de Altura
 - b. Instituto de Genética
 - c. Instituto de Investigaciones en Salud y Desarrollo.
 - d. Instituto de Oncohematología
5. Una Unidad de Postgrado y Residencia Médica.
6. Una biblioteca central y dos especializadas. (IBBA, Genética y Salud Pública).
7. Una imprenta.
8. Tres salas de Computación (carrera de medicina, enfermería, nutrición).
9. Varios Cafés Internet (centros estudiantiles, ADMENT)

10. Un área administrativa de la que dependen varias unidades técnicas:
la Administrativo - financiera, la de Personal Administrativo y la de Mantenimiento.

Todas estas instancias académicas facultativas son potencialmente acreditables, las acciones y tareas que se desarrollarían en esta están en el cuadro de plan de acción.

d. CONCLUSIONES

La calidad es una marca y exigencia social de nuestros tiempos, entendida como el “hacer las cosas correctas, correctamente” simplemente sigue la lógica básica de cumplir con la eficacia, la eficiencia y la efectividad. Cuando estos principios son aplicados a la educación como un proceso social humano y humanizante, entonces se podría pensar en la utopía de un modelo educativo que responda a las exigencias sociales, operacionalizándose de esta manera el encargo social, en una realidad concreta de formas de enseñar, de aprender, de vivir la universidad y la comunidad, capaces de mejorar la salud del ser humano.

Estudios en universidades españolas han demostrado que una actitud de satisfacción en general es un indicativo sólido de la calidad interna que tiene una institución de Educación Superior.

Un mismo sentir nos mostraría la unidad de espíritu de la empresa, no obstante la disonancia de criterios es una constante entre los seres humanos. Los valores obtenidos en la concordancia de opiniones debe ser tomada como una llamada de atención para que se analicen de forma mas profunda las variable e ítems en los que se manifestó este fenómeno y de esta manera se tomen acciones correctivas en el caso necesario.

Un principio de la gestión es que todo proceso debe tener su dueño o responsable, actualmente las IEMS no cuentan con un ente encargado de la gestión de su calidad siendo su conformación e implementación una necesidad imperiosa, este trabajo permitirá viabilizar que la mejora continua sea una realidad.

Con el uso de las normas ISO 9000 y el Balance Score Card, las otras estrategias de calidad planteadas, las IEMS, evolucionaría en sus esfuerzos de mejorar su calidad; ahora es tiempo de que el estamento docente y estudiantil en general, así como cada una de las unidades se sumen a esta tarea mediante la adhesión voluntaria y autónoma hacia una filosofía de mejora continua de su propia calidad, construyendo en su seno un Sistema de Gestión de Calidad para que esta sea una realidad.

III. BIBLIOGRAFIA.

- ⁱ Iniciativa Interamericana de Capital Social Ética y Desarrollo. Banco Interamericano de Desarrollo. Marzo 7 2002. <<http://www.iadb.org/etica>>
- ⁱⁱ Red Universitaria de Ética y Desarrollo Social (RED), Iniciativa Interamericana de Capital Social, Ética y Desarrollo. Banco Interamericano de Desarrollo. Documento de “LLAMADO A ASPIRACIONES” del Programa de Apoyo a Iniciativas de Responsabilidad Social Universitaria, Ética y Desarrollo. Septiembre 15 2005. <<http://www.iadb.org//etica//Eventos/Red2-GrInfo.cfm>>
- ⁱⁱⁱ Hidalgo Menigno, Calidad Educativa. Segunda Edición, Lima Perú. Editorial Edu Perú; 1999. P. 27
- ^{iv} Ídem anterior Pág.35

Anexo.

MAPA ESTRATEGICO DE LA CARRERA DE MEDICINA

