

TÍTULO: DISEÑO DE UN PROGRAMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL PROCESO DOCENTE EDUCATIVO DE LA FILIAL PREPARATORIA DE LAS CIENCIAS DE LA SALUD DE MORÓN. MSc. Irma Guadalupe Morales Suárez, MSc. Yara María Portela Leiva, MSc. Ileana del Rosario Morales Suárez.

INSTITUCIONES:

Filial Preparatoria de las Ciencias de la Salud. Morón. Ciego de Ávila. Cuba.

Consejo Nacional de Sociedades Científicas de la Salud.

TELÉFONO: 50 5541

CORREO ELECTRÓNICO: irma@moron.cav.sld.cu

PAÍS: Cuba

INTRODUCCIÓN

Desde finales de la década de los sesenta, del pasado siglo, países como Estados Unidos y Canadá comienzan a desarrollar esfuerzos para poner en práctica sistemas para el aseguramiento, control y evaluación de la calidad universitaria, mientras que Europa lo hace en la década de los setenta y América Latina durante la de los noventa.

Cuba adopta, en este tema, una posición de vanguardia, desarrollando desde 1978, como parte del plan estratégico de desarrollo de la educación superior, transformaciones que conllevaron a la adopción de mecanismos regulatorios y de evaluación de calidad, como condición imprescindible para estar a la altura del momento educacional que vivía el país y el mundo en esa época.

En los centros de educación superior para tener egresados de calidad y pertinentes se debe intervenir en los programas académicos, la dirección universitaria, su estilo y filosofía, en la infraestructura, equipamiento, disponibilidad de mayor tecnología y en la capacitación y superación del capital humano.

La Filial Preparatoria de las Ciencias de la Salud de Morón es uno de los centros dedicados a la preparación idiomática y nivelación de estudiantes de habla no hispana que se preparan para cursar carreras de la salud y que no pertenecen al Proyecto de la Escuela Latinoamericana.

Este centro está adscrito a la Universidad Médica de Ciego de Ávila. Tiene como elemento distintivo que en él confluyen estudiantes de varios países de habla no hispana, con disímiles culturas, costumbres e idiosincrasia, que hacen de la actividad docente-educativa y extensionista un reto y una actividad altamente compleja para los miembros de la dirección, el claustro profesoral y el personal de servicio.

En la institución se ha trabajado en los últimos años por garantizar un correcto desarrollo de este tipo de enseñanza, pero a pesar de todo el esfuerzo, aún existen dificultades que afectan la calidad del proceso en su conjunto.

El problema científico que esta investigación enfrenta es la insuficiente gestión de la calidad para la mejora continua del proceso docente educativo de la Filial Preparatoria de las Ciencias de la Salud de Morón.

Se concretó como objeto de la investigación el proceso docente- educativo de la Filial Preparatoria de las Ciencias de la Salud de Morón.

Se propuso como objetivo diseñar un programa de gestión de la calidad basado en los estándares de la educación médica que garantice la mejora continua del proceso docente educativo en la Filial preparatoria de Ciencias de la Salud de Morón.

Se delimitó como campo de acción la gestión de la calidad.

Se determinaron la hipótesis y las dimensiones e indicadores indispensables para medir la mejora continua.

Se utilizaron métodos y técnicas del nivel teórico y del nivel empírico.

La importancia y la actualidad de implementar un programa de gestión de la calidad, en este centro y para tales propósitos, radica en el hecho de que sirve de plataforma para lograr la misma desde dentro de la institución.

El aporte práctico de la investigación se materializa en un programa de gestión de la calidad del proceso docente educativo de la Filial Preparatoria de las Ciencias de la Salud, así como en las orientaciones diseñadas para su aplicación.

La novedad científica de esta investigación está determinada por la validez que tiene la aplicación de un programa, basado en los estándares de calidad de la educación médica y las nuevas tendencias de ésta en el contexto internacional, así como sus componentes y el modelo de evaluación en la Educación Superior en Cuba, para la gestión de la calidad del proceso docente educativo de la Filial Preparatoria de las Ciencias de la Salud de Morón.

OBJETIVO

Diseñar un programa de gestión de la calidad basado en los estándares de la educación médica que garantice la mejora continua del proceso docente educativo en la Filial preparatoria de Ciencias de la Salud de Morón.

MATERIAL Y MÉTODO:

Se trata de un proyecto de desarrollo que culmina con la elaboración de un programa de gestión de la calidad basado en los estándares de la educación médica que garantice la mejora continua del proceso docente educativo en la Filial Preparatoria de Ciencias de la Salud de Morón.

En este estudio se utilizaron métodos de investigación cuantitativos y cualitativos y se aplicó la estrategia metodológica de la triangulación para el estudio del problema y el análisis de los resultados obtenidos.

Caracterización del Universo de Trabajo

Para corroborar la incidencia de la aplicación del programa se realizó un preexperimento, con perspectiva sociocrítica. La población la constituyeron todos los estudiantes (65), los docentes (21) y trabajadores no docentes (27) de la Filial Preparatoria de las Ciencias de la Salud de Morón, por lo que se trabajó con el Universo.

Métodos y Técnicas utilizados:

Del nivel teórico:

- El histórico-lógico, El analítico-sintético, La abstracción- concreción, El hipotético-inductivo, El inductivo-deductivo, El dialéctico durante toda la investigación. El sistémico para la elaboración del Programa.

Del nivel empírico:

- La observación no estructurada, La entrevista semiestandarizada, El estudio de documentos, El método experimental, El criterio de expertos para evaluar la incidencia del Programa de gestión de la calidad propuesto y su futura aplicación.

Estadísticos:

- Método Delphy, Análisis porcentual, Cálculo de Alpha de Cronbach.

Descripción de los métodos utilizados:

En el **estudio de documentos** efectuado a programas analíticos, planes de desarrollo individual de profesores, planes de superación y capacitación, evaluaciones profesoraes, plan

de trabajo anual de la institución, actas de consejos de dirección, informes de las visitas recibidas, informes finales del departamento de Preparatoria, inventarios, P2 y la plantilla de cargos, se constata que no se encuentran trazadas políticas encaminadas a gestionar la calidad de forma estructurada para el mejoramiento continuo, ni a nivel institucional ni departamental, lo que demuestra que no existe una cultura de calidad.

El claustro docente está compuesto por 21 profesores, incluyendo a los directivos. En su totalidad son Licenciados en Educación en las especialidades de Español- Literatura, Inglés y Enseñanza Primaria y cuenta con 23 años de experiencia como promedio. De ellos 16 poseen categoría docente de Asistente, para un 76,1%, 4 son Instructores, para un 19,8% y 1 es Auxiliar.

Existen dificultades en la obtención de grado científico, solo 1 de los profesores ostenta la categoría de Master en Ciencias y se encuentra elaborando la tesis para la obtención de la categoría de Doctor en Ciencias.

Los profesores se encuentran desarrollando proyectos de investigación, aunque no todos tienen correspondencia con las necesidades reales.

En los planes de trabajo anual del centro se aprecia que la dirección de la institución no tiene concebidas políticas para la gestión de la calidad y no se planifica adecuadamente la dirección por objetivos.

En el informe de la visita de evaluación integral de la Comisión Nacional de Calidad del Ministerio de Salud Pública efectuada al centro se señalan insuficiencias en el trabajo encaminado a promover la calidad debido a que las Preparatorias no están sujetas a las regulaciones de la Junta de Acreditación Nacional (JAN), la deficiente articulación entre las estructuras de la Universidad Médica para dar respuesta integrada a la falta de mecanismos de aseguramiento de la calidad y las insuficientes acciones para asumir procesos formales en la gestión de la calidad de la institución en su totalidad.

Los planes metodológicos están creados, pero no siempre se enriquecen sobre la base de las necesidades que se van presentando.

En los controles de visitas a clase se aprecia que los docentes poseen dominio de los contenidos que imparten, no obstante no todas las actividades están concebidas con un enfoque comunicativo.

Los programas han sido concebidos tomando en cuenta la Preparatoria de Sagua y se han enriquecido con experiencias, esto se debe a la carencia de un plan de estudio a nivel nacional para la enseñanza del Español como segunda lengua.

Se pudo constatar además que los resultados académicos alcanzados por los estudiantes en las diferentes asignaturas son satisfactorios, desde el punto de vista cuantitativo, no así cuando se analizan cualitativamente.

En cuanto al personal de apoyo a la docencia, no se encuentran planificadas actividades de capacitación propias para el trabajo con estudiantes de otras nacionalidades.

Tampoco están ideadas proyecciones que propicien una eficiente comunicación que involucre a estudiantes, docentes y trabajadores de apoyo a la docencia.

El centro no cuenta con grabadoras ni videos para ser utilizados en las clases. Las computadoras existentes no satisfacen las necesidades, teniendo en cuenta la matrícula y la cantidad de trabajadores, además no se cuenta con acceso a INTERNET.

Existe un plan de actividades extensionistas que incluye una serie de acciones. A pesar de eso no se encuentran previstos festivales de aficionados, ni están establecidos convenios de trabajo con otros centros de la localidad.

Según la **observación no estructurada** realizada a las diferentes áreas, a clases, a actividades prácticas que se realizan, evaluaciones orales, actividades deportivas y culturales, y con el objetivo de evaluar el estado del nivel académico del claustro, la preparación idiomática de

los estudiantes, las relaciones interpersonales que se establecen, la utilización de medios de apoyo a la docencia de recursos materiales y las condiciones constructivas y ambientales se determinó que a pesar de que la mayoría de los docentes imparte clases con calidad, el nivel de comprensión de los estudiantes en diferentes contextos, las habilidades para transmitir información de forma escrita y la construcción coherente de las partes del discurso para iniciar, desarrollar y concluir una conversación resultan insuficientes.

Se comprobó además que no todos los docentes utilizan técnicas participativas y medios de enseñanza novedosos, lo que resulta imprescindible para este tipo de curso.

No obstante estas deficiencias se consuman esfuerzos por parte de la mayoría del profesorado para impartir las clases con un enfoque comunicativo y utilizan métodos activos, como una opción para desarrollar la competencia comunicativa.

Se observó que la comunicación entre todos los integrantes de la institución fluye de manera espontánea, por lo que las dificultades para desarrollar una acertada competencia comunicativa no afecta solamente a los estudiantes, sino también al resto del personal, fundamentalmente al de apoyo a la docencia. Por su parte los directivos se relacionan de manera bastante acertada, aunque en ocasiones las decisiones son unilaterales y no se someten a la consideración de alumnos y trabajadores.

Se pudo apreciar además, que a pesar del proceso constructivo de que fue objeto la institución, algunos locales como la biblioteca y el laboratorio de Computación aún no poseen condiciones idóneas, así como la iluminación de las aulas y la marquería de los locales del área docente. La capacidad de las aulas y la residencia estudiantil se encuentra en correspondencia con la matrícula, no así la biblioteca y el laboratorio de Computación. Persiste un déficit de materiales de apoyo a las diferentes actividades docentes, tales como grabadoras y videos y limitado número de computadoras en relación con la demanda de estudiantes y profesores y de acceso a las técnicas de la información. En cuanto a la participación de los estudiantes en actividades deportivas y culturales no es satisfactoria.

En la **entrevista semiestandarizada** realizada a 4 directivos, 21 profesores, 20 trabajadores de apoyo a la docencia y 65 estudiantes, con el objetivo de valorar el conocimiento que poseen de la calidad, el estado del nivel científico y académico de los profesores, la satisfacción de alumnos, profesores y personal de apoyo a la docencia, el nivel de relaciones interpersonales, las condiciones constructivas y ambientales y la disponibilidad y utilización de medios de apoyo a la docencia se corroboró que a pesar de la preparación del claustro y los esfuerzos de los directivos por el correcto desarrollo del proceso no existe cultura de calidad en la institución.

Se confirmó que aunque se han creado las condiciones indispensables para el desarrollo del proceso docente educativo, los recursos materiales son limitados y no satisfacen todas las necesidades y expectativas. Los profesores cuentan con una pertinente preparación de orden metodológico y una vasta experiencia pedagógica, no obstante han presentado dificultades para elevar el nivel científico, académico y la participación en eventos nacionales e internacionales.

De igual forma se han presentado dificultades en la superación de los recursos humanos que laboran en actividades de apoyo a la docencia, la disponibilidad y el uso de los recursos materiales y la divulgación de los resultados investigativos y docentes.

De insuficiente resultan además las proyecciones para desarrollar la comunicación, las relaciones interpersonales y la realización de actividades deportivas y culturales.

Estos resultados corroboran que el problema identificado en la Filial Preparatoria de Morón existe, así como las causas objetivas que originan diferentes problemas en el desarrollo del proceso docente educativo.

El análisis integral realizado a partir del diagnóstico permitió Finalmente se combinó los diferentes métodos utilizados a través de la estrategia metodológica de la triangulación, lo que permitió la asociación entre los resultados obtenidos por los métodos utilizados, para ser considerados al trazar las principales líneas estratégicas para el diseño de un Programa de gestión de la calidad del proceso docente educativo.

RESULTADOS

PROGRAMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL PROCESO DOCENTE EDUCATIVO DE LA FILIAL PREPARATORIA DE LAS CIENCIAS DE LA SALUD DE MORÓN.

Objetivo general:

Elevar la calidad del proceso docente educativo de la Filial Preparatoria de Ciencias de la Salud de Morón y sus resultados, a través del fortalecimiento de las capacidades y mecanismos de dirección y de la gestión de los procesos, para la formación de recursos humanos de alta calidad, desde el punto de vista profesional, científico, y axiológico.

Fases:

La aplicación del Programa de Calidad propuesto requiere el desarrollo de las siguientes fases:

Fase I.- Creación del Comité estratégico de calidad.

Fase II- Diagnóstico de calidad.

Fase III- Concientización de la necesidad de gestionar la calidad.

Fase IV- Declaración institucional.

Fase V - Implementación y cronograma de ejecución.

Fase VI – Evaluación y renovación continua.

Lineamientos:

I - Modelos curriculares y métodos educativos.

II - Resultados educativos.

III - Selección, capacitación y labor científica del personal académico.

IV- Recursos educativos.

V - Interacción con la comunidad.

VI - Competencia comunicativa y relaciones interpersonales.

VII -Capacitación del personal de apoyo a la docencia.

VIII -Intercambio con otras instituciones educativas.

IX - Personal administrativo y de dirección.

Cada lineamiento es contentivo de un grupo de acciones a desarrollar, objetivo, responsables y cronograma de ejecución.

Para mantener información veraz y actualizada de forma periódica, se determinaron indicadores de evaluación. Cada uno de ellos cuenta con estándares, criterios de medida y acciones para la mejora continua.

Para la corroboración teórica se sometió el Programa a criterio de expertos. En cuanto a la estructura del Programa los expertos aseguran que es coherente y pertinente a un programa de gestión de la calidad, integrador de lineamientos y acciones que propician la mejora continua del proceso docente educativo.

Los expertos encuentran muy adecuadas la intencionalidad del Programa, orientado a la gestión de la calidad que garantice la mejora continua en la Institución.

Expresan que la definición de los objetivos es muy adecuada para la transformación del objeto de su estado real al estado deseado. Al explicar su evolución destacan que los objetivos y lineamientos tienen una secuencia lógica pues se parte del diagnóstico de la situación para planificar, elaborar y ejecutar cada acción. Igualmente consideran muy adecuado el alcance declarado en el Programa en correspondencia con las demandas de la educación superior en los momentos actuales, las actividades previstas en cada fase y las orientaciones para desarrollarlas.

Los expertos consideran los lineamientos y acciones son muy adecuadas y que responden a las necesidades del problema. Al evaluarlos destacan la importancia de gestión de la calidad a través de un programa como vía para garantizar la mejora continua.

Finalmente reflejan como muy adecuada la evaluación del Programa, al permitir valorar la aproximación lograda al estado deseado.

Al analizar los aspectos anteriores sobre el Programa se sintetiza que el mismo es pertinente para gestionar la calidad en aras de la mejora continua del proceso docente educativo de la Filial Preparatoria de las Ciencias de la Salud de Morón.

La corroboración práctica del Programa de gestión de la calidad que se propone se realizó mediante la aplicación parcial de las acciones que contienen los lineamientos. Teniendo en cuenta las que resultan esenciales para comenzar a promover la calidad institucional, se realizaron las siguientes actividades:

1 - Inclusión en la política organizacional de un sistema de apoyo compartido y descentralizado.

Se incluyó un estilo de trabajo basado en la autoridad compartida y el liderazgo participativo, sin violar el nivel jerárquico de la dirección.

2 - Introducción de nuevas técnicas y herramientas de dirección.

Se introdujeron nuevos métodos de trabajo que permitieron la participación activa del colectivo de cada área en el análisis y solución de sus problemas, de igual forma propiciaron la puesta en práctica de iniciativas y estimularon el autocontrol mediante el trabajo en equipos autodirigidos.

3 - Realización de talleres sobre el proceso de comunicación social.

Dirigidos por especialistas en comunicación (previamente seleccionados) se analizaron los fundamentos teóricos y metodológicos de la comunicación; los estilos, mecanismos, vías y funciones de la comunicación social, sus particularidades en los servicios de salud; y la importancia de la comunicación asertiva en el logro de los objetivos estratégicos.

4.- Impartición de cursos de Comunicación, Psicología y Pedagogía al personal de apoyo a la docencia.

Los profesores diseñaron cursos de capacitación en la Institución teniendo en cuenta las necesidades y motivaciones del personal de apoyo a la docencia. En el contenido de cada uno de los temas se concibió el sistema de conocimientos, el sistema de habilidades y los valores fundamentales para desarrollar la competencia comunicativa y fortalecer las relaciones interpersonales.

5.- Impartición de cursos de postgrado de Comunicación educativa y Comunicación en Salud a los profesionales.

Se ampliaron los conocimientos básicos de Comunicación, con el diseño y desarrollo de dos cursos de postgrado en los que se enfatizó en las particularidades de la comunicación educativa y en la comunicación en los servicios de salud, como requisito importante en la formación de los futuros profesionales de las Ciencias Médicas.

Análisis de resultados.

Al establecer una comparación de los indicadores, mediante la triangulación metodológica, se pudo constatar que:

ANTES DE LA APLICACIÓN DE ACCIONES DEL PROGRAMA	DESPUÉS DE LA APLICACIÓN ACCIONES DEL PROGRAMA
La dirección de la Institución no tenía concebidas establecidas políticas para la gestión de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Se incluyó un estilo de trabajo basado en la autoridad compartida y el liderazgo participativo. - Se introdujeron nuevos métodos de trabajo que permitieron la participación activa del colectivo de cada área en el análisis y solución de sus problemas. - Se propició la puesta en práctica de iniciativas en los departamentos. - Se estimuló el autocontrol mediante el trabajo en equipos autodirigidos.
El 100% consideraba que no existía una cultura de calidad.	- El 38,6% percibe la esencia de cultura de calidad.
El 90,2% planteaba que las actividades de superación del personal de apoyo a la docencia no eran suficientes.	Solo el 0,48% considera insuficiente la superación del personal de apoyo a la docencia
El 48,1% calificaba la competencia comunicativa de estudiantes y trabajadores de regular.	El 70,7% califica la competencia comunicativa de estudiantes y trabajadores de buena.

Una vez aplicadas las acciones, los indicadores variaron favorablemente. Con el desarrollo de las diferentes actividades se fortalecieron las capacidades y mecanismos de dirección que conllevan a la gestión de sus distintos procesos, generando una incipiente cultura organizacional orientada hacia la calidad, creando un clima favorable que permite un mejor desarrollo de las relaciones interpersonales y el comprometimiento de los líderes de la organización con el Programa.

Se produjo una modificación de los métodos tradicionales de dirección. La realización de las diferentes actividades sirve de sustento para la interacción constante de los miembros de la Institución y la implementación de otras acciones, encaminadas todas a satisfacer las necesidades, intereses y expectativas de alumnos, profesores, trabajadores de apoyo a la docencia y sociedad.

CONCLUSIONES

- 1.- La valoración del proceso docente educativo como un proceso integrador de todas las funciones y actividades de las Instituciones, donde se incluyen enseñanza, programas, labor científica, personal, infraestructura, equipamiento e interacción con la comunidad, y la consideración de la gestión de la calidad como la vía idónea para garantizar la mejora continua de los procesos, constituyeron presupuestos teóricos adecuados para sustentar el programa propuesto.
- 2.- La realización del diagnóstico del objeto de estudio permitió revelar que la calidad de los procesos que se desarrollan no satisface la necesidad social, pues aunque en algunas áreas existe interés por mejorarla, no existe una cultura de calidad que permita gestionarla de manera integrada para garantizar la mejora continua.
- 3.- La implementación del Programa, propicia la estructuración adecuada de la gestión de la calidad, de forma tal que garantice el proceso de mejora continua.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, C. (1996). *Hacia una escuela de excelencia*. La Habana: Editorial academia.
- Borroto, R., Salas, R. S (2004) El reto por la calidad y la pertinencia: la evaluación desde una visión cubana. *Revista Educación Médica Superior* Vol 4, núm: 4-12.
- González, J. A (n.d) Pasos para el mejoramiento continuo. Obtenida el 25 de abril de 2010, de <http://www.gestopolis.com>
- González, R. (n.d) Sobre el estado del arte de gestionar la calidad. Obtenida 23 de mayo 2009, de <http://www.fisterra.com>.
- López, J. V. (2002) La educación como un sistema complejo. *Islas*. 44(132):113-127; abril-junio
- Morales, I (2005). La evaluación institucional en los centros de educación médica de Cuba. *Revista de educación Médica Superior*. v.19 n.3 Ciudad de la Habana
- Miranda, J.C. (2007) Educación superior, mecanismos de aseguramiento de la calidad y formación docente. *Estudios Pedagógicos XXXIII*, N°: 95-108
- Medina, Z. (n.d) La acreditación en las Ciencias Médicas. La experiencia cubana. Obtenida el 10 de diciembre de 2010, de <http://www.scielo.sld.cu>
- Norma ISO 9004:2000. Sistema de Gestión de Calidad. Directrices para la mejora del desempeño. _ _ 74 p.
- Ponjuán, G. (1999) Gestión, Gestión de información, Gestión del conocimiento, Gestión del futuro". *Ciencias de la Información*. Vol. 30, No. 3, Sep.
- Portela, Y. (2007) Metodología para el desarrollo de la competencia comunicativa de los estudiantes de la Preparatoria en la Filial Docente de las Ciencias Médicas de Morón en el curso 2005-2006. Tesis en Opción al Título de Master en Ciencias de la Educación Superior.
- Rivero, E. (2007) Evaluación y mejora de la calidad del desempeño profesional del profesorado de la Facultad de Ciencias Agropecuarias de la Universidad "Máximo Gómez Báez" de Ciego de Ávila. Tesis en Opción al Título de Doctora en Ciencias Pedagógicas.
- Salas, R.S. (1998). Evaluación en la Educación Superior Contemporánea. La Paz: Biblioteca de Medicina, Universidad Mayor de San Andrés.
- Valls, F. (2006) Evaluación y análisis de la calidad percibida en destinos turísticos sol y playa. Tesis Doctoral. CUJAE, La Habana, Cuba.
- Vidal, M., Morales, I. (2009) Buenas prácticas docentes. *Revista Cubana Salud Pública*. vol.35, no.3, p.0-0. ISSN 0864-3466
- Vidal, M., Morales, I. (2010) Calidad Educativa. *Revista de Educación Médica Superior*. v.24 n.2 Ciudad de la Habana abr.-jun.

**Memorias Convención Internacional de Salud Pública. Cuba Salud 2012. La Habana 3-7 de
diciembre de 2012**

ISBN 978-959-212-811-8