

INDICADORES DE CALIDAD

Propuesta de indicadores para la acreditación de secretarías generales en los centros de educación médica superior

Proposed indicators for the accreditation of general secretariats in higher medical education centers

MsC. Liliana Leyva Rosales¹

¹ Licenciada en Contabilidad y Finanzas. Máster en Economía de la Salud. Instructora. Universidad de Ciencias Médicas, Santiago de Cuba, Cuba.

RESUMEN

Se conformaron 4 sistemas de indicadores cualitativos: infraestructura, servicio brindado, satisfacción del usuario y satisfacción del colaborador, que permitan acreditar las secretarías generales de las universidades de ciencias médicas, pues la nueva concepción de desarrollo exige la búsqueda de credibilidad y confiabilidad de la información emitida, por cuanto su inserción y permanencia en contextos internacionales depende en gran medida de la calidad de los servicios que se ofrecen; de hecho, la acreditación es una forma de demostrar al mundo la autenticidad de los profesionales graduados en Cuba y el sistema educacional que rige su formación.

Palabras clave: indicadores de calidad, infraestructura, servicio brindado, satisfacción del usuario, satisfacción del colaborador, acreditación, universidad médica

ABSTRACT

Four systems of qualitative indicators: infrastructure, service offered, user's satisfaction and collaborator's satisfaction were developed to accredit general secretariats of medical universities, because the new development conception demands the search for credibility and reliability of the information given, since their entering and staying in international contexts depend largely on the quality of the services offered; in fact, the accreditation is a way of showing the world the authenticity of the professionals who graduate in Cuba and the educational system governing their training.

Key words: quality indicators, infrastructure, service offered, user's satisfaction, collaborator's satisfaction, accreditation, medical university

INTRODUCCIÓN

Actualmente la elevación continua de la calidad debe encontrarse en el primer lugar entre los planes de trabajo de todo ministerio, sector, institución y departamentos, lo

cual permitirá incrementar los servicios y, de hecho, los ingresos al país por ese concepto.

Desde el punto de vista histórico, la utilización de indicadores como medida básica del desarrollo económico se remonta a finales de la década del 40. El sistema de acreditación es la elevación continua de la calidad de los procesos, tanto de la formación académica de pregrado y posgrado como de resguardo de las constancias relacionadas con la actuación de los alumnos. En ese mismo sentido resalta la importancia de la autoevaluación continua que deben efectuar los colectivos como elemento básico en la gestión de la calidad.¹⁻³

Para la presente investigación, en un primer momento, se evaluó como problema la no existencia de secretarías generales acreditadas en el país, ni de instrumentos evaluativos para el proceso de estos; también se revisó la bibliografía especializada acerca del sistema de acreditación y se consideró oportuno implementar indicadores que permitieran hacer efectivo el sistema de acreditación en secretarías generales en el país, teniendo en cuenta que constituirá un impacto para elevar la calidad del trabajo que se lleva a cabo.⁴⁻⁶

En un segundo momento se tuvo en cuenta la existencia en Cuba de 4 institutos superiores de ciencias médicas y a su vez de 4 secretarías generales, las cuales no difieren en gran medida al tener similar plantilla; razón que justificó utilizar como referencia la de Santiago de Cuba, a fin de establecer un conjunto de indicadores de calidad^{7,8} para acreditarlas en las universidades médicas.

Los orígenes de la acreditación se remontan a 1847, año en el que se redactaron los primeros criterios de evaluación. En los inicios del siglo XX se organizaron las primeras agencias de acreditación de instituciones, las que establecieron criterios y normas de buenas prácticas acerca del desarrollo de "colleges" y universidades norteamericanas.

En 1910, se publicó el "Informe Flexner", que establecía de manera sistemática criterios de calidad para la formación de médicos.^{1,2}

Cuba, no ajena al movimiento mundial por la confianza y credibilidad en los resultados, y motivado fundamentalmente por la necesidad de la reinserción de su economía en el mercado internacional, se suma, a partir de 1996 a los trabajos de acreditación con dos hechos significativos: la firma del Memorando de Entendimiento para la cooperación entre catorce países de América, celebrado en Uruguay (1996), y la acreditación de sus 2 primeros laboratorios.⁹

En febrero de 1998, el Decreto Ley No. 182 "De normalización y calidad", estableció el Sistema Nacional de Acreditación y orientó la constitución del Órgano Nacional de Acreditación de la República de Cuba (ONARC), el cual se constituyó adscrito al Ministerio de Economía y Planificación (MEP) y dirigido por un consejo integrado por representantes de organismos globales e instituciones de la economía; con ello se cumplía una de las premisas para iniciar un proceso de reconocimiento: la institucionalización. El ONARC es el organismo debidamente autorizado para conducir los trabajos de acreditación en el país con una estructura definida.¹⁻³

La educación superior en el país se rige por un conjunto de entidades y normativas que aseguran su calidad, ya sea de programas como de instituciones. Esta es conducida fundamentalmente por el Ministerio de Educación Superior (MES), el cual fue creado

por dictamen del Consejo de Ministros mediante la Ley No. 1306 del 31 de julio de 1976.^{5,6}

Desde 1978, la evaluación institucional que ha ejercido el Ministerio de Educación Superior en Cuba, se ha ido perfeccionando y adecuando tanto al nivel de desarrollo alcanzado por las instituciones correspondientes como al logrado en los métodos de medición y control establecidos.^{6,7}

El grado de desarrollo alcanzado por la educación superior en Cuba y la adecuación al contexto internacional, aconsejaron la implantación del Sistema Universitario de Programas de Acreditación (SUPRA) con el objetivo de preparar la organización para enfrentar los retos futuros de la calidad universitaria, mediante la certificación a nivel nacional e internacional de programas e instituciones que cumplan los requisitos de calidad establecidos.^{3,4,6}

La Junta de Acreditación Nacional representa a la Educación Superior cubana en materia de calidad, evaluación y acreditación ante las agencias, instituciones y organizaciones de calidad, evaluación y acreditación de los diferentes países o regiones, o de carácter internacional.^{4,8}

Cabe agregar que la calidad debe ser vista como la capacidad, tanto de las instituciones de educación superior como de los individuos en ellas formados, de satisfacer los requerimientos del desarrollo económico, político y social de la comunidad a la que están integrados. Es la conjunción de la excelencia académica y la pertinencia social en su acepción más amplia, vinculados con el fortalecimiento de la identidad cultural de la región y al logro de los objetivos del desarrollo social sostenible y a los ideales de justicia y equidad.⁵

La formación de especialistas con nivel universitario es una función importante y vital de la educación de un país, pues el avance impetuoso de la ciencia y la técnica demanda cada vez más de especialistas con un nivel superior, capaces de afrontar las exigencias que tal desarrollo conlleva. El proceso de formación en los centros de enseñanza médica superior es muy complejo, abarca un buen número de años, y son múltiples los factores que en constante interacción se conjugan hacia un mismo fin.

ACREDITACIÓN DOCENTE

La acreditación docente de las instituciones y unidades de la producción y los servicios donde se desarrollan los procesos educacionales es la evaluación del cumplimiento de los indicadores de calidad, lo cual permite certificar públicamente que una institución posee los requerimientos mínimos establecidos para desarrollar con eficiencia un proceso de formación académica y de superación profesional. Estas acciones continuas de acreditación y reacreditación garantizan la calidad de los procesos docentes-asistenciales y propician el desarrollo cualitativo institucional.^{7,8}

La acreditación de una institución para desarrollar un programa de formación o de posgrado puede ser revocada en cualquier momento. Esta no tiene como objetivo sancionar ni retirársela a ninguna institución académica o de los servicios de salud, sino fortalecer el aseguramiento del nivel de calidad requerido para el desarrollo de los procesos educacionales: un fin de búsqueda de la excelencia académica.

En la experiencia cubana, este proceso fluye de manera natural y, sin dudas, ha sido uno de los elementos fundamentales en el nivel de calidad alcanzado en la formación y superación de los profesionales de la salud.⁷

El reconocimiento de títulos o de grados requiere contar con una base sustantiva que permita realizar un análisis de comparativo de estos. Por ello, para poder avanzar hacia un estudio de este tipo en Iberoamérica, parece indispensable tener una especie de "mapa" de los títulos o de los grados en la región.⁴

Por otra parte, la forma creativa y la búsqueda de variadas vías para el desarrollo de los diferentes proyectos, el interés de incluir a todos los países de Iberoamérica en este empeño, el compromiso manifiesto de sus integrantes y la conciencia de la importancia estratégica que tiene para la región el quehacer en esta esfera, son elementos que avalan la necesidad de potenciar el trabajo en esa dirección.⁸

Existe consenso entre los especialistas en que contar con un sistema de indicadores fiables sobre la evolución real de los diversos parámetros que puedan medir la sostenibilidad o insostenibilidad de un determinado entorno, es una vía para lograr la conciliación deseada.^{9,10}

Las definiciones de indicador son diversas, este término varía de unos autores a otros; en el Diccionario de la Real Academia Española (2001) se dice: "indica o sirve para indicar", "mostrar o significar algo con indicios y señales";¹¹ en tanto, la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (2000) define este término como un "parámetro" o el valor resultante de un conjunto de parámetros, que ofrece información sobre un fenómeno, con un significado más amplio que el directamente asociado a la configuración de este.

SISTEMA DE INDICADORES

Los indicadores para que puedan realizar tal función deben:

1. Ser representativos del sistema elegido, es decir, la información que ofrecen debe representar la condición del todo.
2. Contar con una base científica, pues tienen que expresar una realidad dada.
3. Ser cuantificables.
4. Ser útiles para la implementación de políticas, ya que la información que brinda orientará a los agentes económicos para actuar en una u otra dirección, puesto que permiten conocer en qué situación se encuentra determinado fenómeno y qué hacer para solucionar uno u otro problema; de hecho, deben permitir trazar objetivos claros, precisos y de esta forma asignar de la manera más eficiente los recursos que contribuirán a lograr los resultados esperados.
5. Tener capacidad para representar claramente los efectos significativos del sistema elegido (Leyva Rosales L. Indicadores de desarrollo sostenible. Teoría y experiencia internacional [trabajo para optar por el título de Licenciada en Contabilidad y Finanzas]. 2001. Universidad de Oriente, Santiago de Cuba).

Para construir los indicadores se requiere:¹⁰

- Identificar las variables subyacentes en los objetivos de la unidad de información o proyecto, en sus metas y resultados (identificar los "conceptos claves").
- Construir un significado colectivo de la variable.

- Desglosarlas a través de un proceso de deducción lógica, en indicadores que representan ámbitos específicos de estas.
- Diseñar todos los indicadores que sean necesarios para expresar cada dimensión de una variable.
- Priorizar y seleccionar los indicadores. Se requiere que la unidad de información identifique un conjunto de criterios de ponderación y selección de acuerdo con las características específicas del programa

Se valoraron aspectos cualitativos, donde la autora tuvo en cuenta determinadas consideraciones éticas y bioéticas, relacionadas con el criterio de las autoridades que dirigen la actividad tanto a nivel institucional como ministerial, quienes mostraron interés al tratarse un tema de actualidad: indicadores de acreditación en una de las áreas más sensibles en una institución docente de salud, lo que marcará pautas para futuras acreditaciones; propuso, además, un conjunto de indicadores que pueden variar y reajustarse a las características de cada una de las secretarías generales, dada su flexibilidad, a saber:

Relacionados con la infraestructura

Conjunto de elementos o servicios que se consideran necesarios para la creación y funcionamiento de una organización determinada, para efectuar la tarea y lograr el fin trazado, por lo que se sugieren los indicadores en sus diferentes ámbitos:

1. Indicador: Trabajadores en estudios universitarios
 - Descripción: Se medirá el total de trabajadores que aunque cumplen con el requisito mínimo de haber obtenido la condición de graduados de nivel medio superior o técnico medio continúan superándose para obtener la condición de graduados de nivel superior.
 - Tipo de indicador: Cuantitativo.
 - Metodología de cálculo: Número de trabajadores en estudios universitarios/total de trabajadores.
2. Indicador: Gestor económico
 - Descripción: Es aquel que registra, analiza, procesa, evalúa y controla la información que emana de los procesos docentes producidos en los centros de enseñanza médica superior y brinda información.
 - Tipo de Indicador: Cuantitativo.
 - Metodología de cálculo: Número de gestores económicos / total de estos en plantilla.
3. Indicador: Computadoras
 - Descripción: Cuantifica la proporción de computadoras en razón del número de técnicos D en gestión universitaria.
 - Tipo de indicador: Cuantitativo.
 - Metodología de cálculo: Número de computadoras / total de técnicos D en gestión universitaria.
4. Procesos informatizados
 - Descripción: Tendrá en cuenta la cantidad de procesos que se ejecutan y el número de los que son informatizados.
 - Tipo de indicador: Cuantitativo.
 - Metodología de cálculo: Número de procesos informatizados/ total de estos.

Relacionados con el servicio brindado

Para evaluar la calidad del servicio que se brinda en la Secretaría se sugieren indicadores en función de los procesos que se llevan a cabo en ella.

1. Indicador: Registro y control de dictámenes de créditos académicos.
 - Descripción: Se medirá la cantidad de dictámenes de créditos que han entrado a la Secretaría General y cuántos se encuentran registrados según lo establecido.
 - Tipo de indicador: Cuantitativo.
 - Metodología de cálculo: Número de registro y control de dictámenes de créditos académicos/total de recibidos durante un año.
2. Indicador: Certificaciones de notas para uso en el extranjero.
 - Descripción: Se medirá la cantidad de estas según las solicitadas.
 - Tipo de indicador: Cuantitativo.
 - Metodología de cálculo: Número de certificaciones de notas emitidas para uso en el extranjero/total de certificaciones solicitadas.

Relacionados con la satisfacción del usuario

Para evaluar la satisfacción del usuario que asiste a la Secretaría General en busca de servicios, se sugieren indicadores en función de los procesos que se llevan a cabo en esta, tales como:

1. Indicador: Usuarios que consideran bueno el trabajo que se realiza en la Secretaría General.
 - Descripción: Se medirá la cantidad de usuarios que consideran bueno el trabajo de la Secretaría General, lo cual significa que es agradable, generoso, virtuoso y fraternal. Teniendo en cuenta las respuestas afirmativas de los usuarios se clasificarán como: Excelente: 91-100; Bien: 81 -90; Regular: 71-80; Mal: menos de 71.
 - Tipo de indicador: Cualitativo
 - Metodología de cálculo: Número de usuarios que consideran que el trabajo que se efectúa es bueno/total de usuarios.
2. Indicador: Usuarios que consideran de calidad los planes temáticos.
 - Descripción: Se medirá la cantidad de usuarios que consideran de calidad los planes temáticos, partiendo de que calidad es el conjunto de cualidades de una cosa, de manera que se considerará: Excelente: 90 %; Bien: 80 %; Regular: 70 %; Mal: menos de 70 %.
 - Tipo de indicador: Cualitativo
 - Metodología de cálculo: Número de usuarios que consideran de calidad los planes temáticos/total de usuarios que los solicitaron.

Relacionados con la satisfacción del colaborador

Para evaluar la satisfacción del colaborador que acude a la secretaría general se sugieren indicadores en función de los procesos que se llevan a cabo en esta.

1. Indicador: Colaboradores que consideran que existe búsqueda de alternativas de solución ante un problema.

- Descripción: Se medirá la cantidad de colaboradores que consideran que la Secretaría General busca alternativas ante la solución de un problema, partiendo de que ante una situación dada se pueden sugerir otras variantes para resolver la problemática que se presente: Excelente: 90 %; Bien: 80 %; Regular: 70 %; Mal: menos de 70 %.
 - Tipo de indicador: Cuantitativo
 - Metodología de cálculo: Número de colaboradores que consideran que existe búsqueda de alternativas ante un problema/total de estos.
2. Indicador: Colaboradores que expresan que las indicaciones del Viceministerio del área de Docencia (VAD), son transmitidas con claridad y prontitud.
- Descripción: Se medirá la cantidad de colaboradores que expresen respuestas afirmativas al respecto. Excelente: 90 %; Bien: 80 %; Regular: 70 %; Mal: menos de 70 %.
 - Tipo de indicador: Cualitativo
 - Metodología de cálculo: Número de colaboradores que expresan que las indicaciones del VAD son transmitidas con claridad y prontitud/total de estos.
3. Indicador: Colaboradores que reciben adiestramiento
- Descripción: Se medirá la cantidad de colaboradores que reciben adiestramiento, partiendo de que este no es más que la preparación complementaria que recibe el colaborador para consolidar y desarrollar sus conocimientos. Se clasificará teniendo en cuenta el número de colaboradores satisfechos en: Excelente: 90 %; Bien: 80 %; Regular: 70 %; Mal menos de 70 %.
 - Tipo de indicador: Cuantitativo
 - Metodología de cálculo: Número de colaboradores que reciben adiestramiento en cada curso académico/total de estos.

CRITERIOS Y APORTES

Para la investigación se tomaron como punto de partida los siguientes criterios:

- Necesidad de lograr homogeneidad de criterios evaluativos y calidad en el entorno de las secretarías generales de los centros de educación médica superior.
- Actualmente las secretarías deben ser evaluadas y certificadas con mayor rigor.
- Estas no cuentan con criterios de medidas bien establecidos, lo cual no permite su autoevaluación.
- Es imprescindible el perfeccionamiento de la actividad con el objetivo de incrementar la credibilidad de la formación en pregrado y posgrado, traducida en la documentación emitida al profesional egresado.
- Se requiere de escenarios de excelencia con una calidad debidamente certificada por criterios estandarizados nacional e internacionalmente, que permitan una evaluación cualitativa de los procesos que se realizan.
- La implementación de secretarías docentes en los municipios exige nuevas formas de medir la calidad del proceso.

Los principales aportes de esta investigación están centrados en:

- Niveles de excelencia en los servicios prestados por las secretarías generales de los centros de educación médica superior
- Confección de indicadores de calidad para su acreditación

- Homogeneidad de criterios estandarizados evaluativos y de calidad para las secretarías generales de los centros de educación médica superior.

AGRADECIMIENTOS

- Al Dr. Antonio López Gutiérrez, guía para el tema de estudio.
- A mis compañeros de trabajo: William Sánchez, Estrella González, Grisell Oliva y otros, por dedicarme valiosas horas de trabajo.
- A las doctoras en ciencias Marlen Gorguet Pi y Nilia Victoria Escobar Yéndez, por su apoyo incondicional como tutoras del trabajo de investigación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Llanes Betancourt C, Rivero González OM. Acreditación docente para obtener calidad en la educación de enfermería. Rev Cubana Enfermer 2005; 21(1).
<http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192005000100007&lng=es&nrm=iso&tlng=es> [consulta: 22 marzo 2008].
2. Erice A. La acreditación. Un criterio del reconocimiento de los resultados de la evaluación de la conformidad.
<<http://www.onarc.cubaindustria.cu/documentos/La%20Acreditaci%C3%B3n.doc>> [consulta: 22 marzo 2008].
3. Sistema de acreditación y evaluación
<http://www.iesalc.unesco.org.ve/index.php?option=com_content&view=article&id=14&Itemid=403&lang=es> [consulta: 22 marzo 2008].
4. Ramos Serpa G, Rodríguez Morell JL, Romero Fernández A. Estudio sobre las certificaciones en la educación superior cubana.
<<http://proyecto.unlam.edu.ar/espec/htdocs1/%5Cprogramas%5CTitulos%5CInforme%20Titulos%20%20Cuba%20-%20Sintesis.pdf>> [consulta: 22 marzo 2008].
5. Isla Vilachá I, Soberats Vidal JE, Cruz Serrano JJ. Rev Pedag Univ 2005; 10(1).
<<http://ftp.ceces.upr.edu.cu/centro/repositorio/Textuales/Revistas/Revista%20Pedagogia%20Universitaria/A%F1o%202005/2005-1/189405103.pdf>> [consulta: 22 marzo 2008].
6. Hernández Malpica S, Fernández Urquiza M, Apolinaire Pennini JJ, Tejeda Hernández S. Apuntes para la cronología del Departamento de Posgrado. Medisur 2007; 5(3).
<<http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/viewPDFInterstitial/365/2826>> [consulta: 14 junio 2008].
7. Borroto Cruz R, Salas Perea RS. La acreditación y los créditos académicos como base de la calidad universitaria. Experiencia cubana. Educ Med Super 2000; 14(1).
<http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412000000100007&lng=es&nrm=iso&tlng=es> [consulta: 14 junio 2008].

8. Espí Lacomba N. Líneas de trabajo compartidas en acreditación en Iberoamérica Rev Iberoam Educ 2004; 35. <<http://www.rieoei.org/rie35a04.htm>> [consulta: 22 marzo 2008].
9. Flores Sandí G. Indicadores de calidad en la pericia forense. Med Leg Costa Rica 2004; 21(1). <http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-00152004000100008&script=sci_arttext> [consulta: 22 marzo 2008].
10. Contreras Contreras F. Indicadores de gestión en unidades de información. <http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/7008/1/1_10.pdf> [consulta: 22 marzo 2008].
11. Diccionario de la Real Academia Española. Barcelona: Springer-Verlag Ibérica, 2001:628.

Recibido: 28 de febrero de 2011

Aprobado: 10 de marzo de 2011

MSc. Liliana Leyva Rosales. Universidad de Ciencias Médicas, avenida de las Américas, entre calles I y E, reparto Sueño, Santiago de Cuba, Cuba.
Dirección electrónica: sec.general@sierra.scu.sld.cu