

# ARTÍCULO PEDAGÓGICO

## Folleto de gestión de la calidad para estudiantes de Tecnología de la Salud

### Quality of management brochure for Health Technology students

Lic. Lazara La Rosa Roble<sup>1</sup>, Lic. Erlianne Rodríguez Peralta<sup>2</sup>, Lic. Eliades Sayú Baró<sup>3</sup>, Lic. Jacqueline Ivette Coello Estrada<sup>4</sup>, Lic. Arlaidis César Laen<sup>5</sup>

<sup>1</sup> Licenciada en Imagenología. Instructor. Filial de Ciencias Médicas "Dr. Rafael García Moreaux". Guantánamo. Cuba.

<sup>2</sup> Licenciada en Imagenología. Instructor. Filial de Ciencias Médicas "Dr. Rafael García Moreaux". Guantánamo. Cuba.

<sup>3</sup> Licenciado en Física Electrónica. Instructor. Filial de Ciencias Médicas "Dr. Rafael García Moreaux". Guantánamo. Cuba.

<sup>4</sup> Licenciada en Imagenología. Instructor. Filial de Ciencias Médicas "Dr. Rafael García Moreaux". Guantánamo. Cuba.

<sup>5</sup> Licenciada en Atención Estomatológica. Instructor. Filial de Ciencias Médicas "Dr. Rafael García Moreaux". Guantánamo. Cuba.

---

## RESUMEN

La garantía de la calidad de los productos y servicios que se brindan en la salud médica cubana, constituye una premisa para alcanzar la excelencia y satisfacción de la población, por lo que es necesario un conjunto de acciones sistemáticas para alcanzar este objetivo. Gestión de la calidad es una nueva incorporación a los planes de estudio para la formación de Licenciados en Tecnología de la Salud, con el objetivo de garantizar la política de calidad y la excelencia en todas las áreas asistenciales.

**Palabras clave:** calidad, proceso, sistema, producto

---

## ABSTRACT

The guarantee of the quality of the products and services provided in Cuban medical health is a premise to achieve excellence and satisfaction

of the population, so a systematic set of actions is necessary to achieve this goal. Quality management is a new addition to the curriculum for the training of graduates in Health Technology, with the objective of guaranteeing the policy of quality and excellence in all areas of care.

**Keywords:** quality; process; system; product

---

## **INTRODUCCIÓN**

La gestión de la calidad se ha convertido en las últimas décadas en un área de estudio imprescindible. En los medios de comunicación y en la publicidad se hace referencia constantemente a las certificaciones ISO 9000, al logro de la excelencia en los servicios de salud.

En la salud pública cubana cobran auge los procesos de gestión de calidad en función de asegurar los servicios que se prestan, los cuales deben estar en correspondencia con los indicadores internacionales de calidad.

La calidad no es más que la herramienta básica para una propiedad inherente a cualquier producto, para satisfacer las necesidades implícitas y explícitas que el cliente percibe del producto o servicio.

Para aplicar la gestión de la calidad en los servicios existen tres niveles: sistemas, proceso y producto.

*Sistema:* Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan. Ejemplos: un departamento, un área de la empresa.

*Proceso:* Conjunto de actividades mutuamente relacionadas las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Ejemplos de proceso: proceso de compras, el proceso productivo.

*Producto:* Resultado de un proceso. Ejemplos: Un coche, el servicio prestado a un paciente en un hospital. Lo anterior condujo a introducir en los planes de estudio de las carreras de las Ciencias Médicas dicha asignatura, lo que garantiza dotar a los estudiantes de conocimientos en función de lograr una cultura de la calidad de los servicios de salud que permita alcanzar estándares de calidad y por tanto, la excelencia.

De ahí que es objetivo del trabajo elaborar un folleto sobre gestión de la calidad que permita enfrentar esta asignatura en la institución.

## DESARROLLO

La asignatura tiene dentro de sus objetivos instructivos:

- Profundizar en el estudio de normas, términos y definiciones, relacionados con la gestión de la calidad, aplicables en el diagnóstico, prevención y tratamiento de las personas que acuden a recibir los servicios en el Sistema Nacional de Salud.
- Aplicar enfoque de proceso que garanticen el funcionamiento de los sistemas de calidad con vistas a ofertar servicios de excelencia en las unidades del sector salud.

Además, consta con el siguiente plan temático. Familia de normas de gestión de calidad. Enfoque de procesos y documentación. Auditorías de calidad y certificación de sistemas de gestión de calidad (SGC). Auditorías de calidad y certificación de SGC.

El siguiente folleto brinda toda la información para poder desarrollar las diferentes actividades de estudio por parte de los estudiantes, los cuales encontrarán cada una de las temáticas anteriores y las sugerencias para los problemas prácticos de su desempeño.

Antes de comenzar es importante indicar, que en toda la obra se van a emplear las definiciones de la norma ISO 9000:2000, y que se hará una continua referencia a la familia de normas ISO 9000, familia de normas internacionales (ISO: Organización Internacional de Normalización) que se publicaron por primera vez en 1987 y que representan la normativa más importante y extendida en el área de la calidad.

La familia ISO 9000 se compone de un conjunto de normas que ayudan a la implantación y desarrollo de sistemas de calidad. Entre estas normas está la ISO 9000:2000 que recoge las definiciones de los términos más empleados en el área de calidad.

### **Definición de la calidad según UNE-EN ISO 9000:2000**

*Calidad:* Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

### **Ejemplo de calidad**

Imagínate que eres un carpintero, el cliente viene y pide que se le haga una mesa. El cliente definirá con seguridad un conjunto de características de la mesa, si la quiere ovalada, redonda, cuadrada o

rectangular, ancho, largo y altura que debe tener, siendo estas las necesidades establecidas.

Pero hay todo un conjunto de necesidades implícitas que definen si la mesa construida va a satisfacer las necesidades del cliente. Por ejemplo, le gustaría que la mesa no fuera coja, que al apoyar peso, esta no se parta y que la pintura o el barniz no se estropeen con el tiempo.

Se han puesto unos ejemplos de características implícitas algo exagerados, pero la idea que hay detrás de este concepto es el que debe quedar claro. Los clientes no pueden especificarnos toda la lista completa y exacta de lo que un producto o servicio debe reunir.

Se deben dominar todas las características que el cliente desea y que influyen en la calidad que va a percibir en el producto o servicio. Además, dependiendo del producto o servicio del que se trate la identificación de dichas características será más o menos complicada

### **Gestión de la calidad**

Se llama gestión de la calidad al aspecto de la función general de la empresa que determina y aplica la política de la calidad. La obtención de la calidad deseada requiere el compromiso y la participación de todos los miembros de la empresa, la responsabilidad de la gestión recae en la alta dirección de la empresa.

Esta gestión incluye planificación, organización y control del desarrollo del sistema y otras actividades relacionadas con la calidad, la implantación de la política de calidad de una empresa requiere de un sistema de la calidad, entendiendo como tal el conjunto de estructura, organización, responsabilidades, procesos, procedimientos y recursos que se establecen para llevar a cabo la gestión de la calidad.

### **Plan de desarrollo del sistema**

Es necesario editar un plan de desarrollo del sistema de calidad como medio para mostrar la forma de desarrollar un sistema de la calidad que cumpla el propósito y los objetivos acordados. Definiendo las actividades a realizar, quien las ejecuta, inicio y terminación de las mismas.

Resulta de gran utilidad plasmar el plan en un diagrama y acompañar este con explicaciones sobre papeles de quienes están involucrados y registrar el propósito y los objetivos acordados

## **Composición de la gestión de calidad total**

La gestión de calidad total está compuesta por tres paradigmas:

- **Gestión:** El sistema de gestión con pasos tales como planificar, organizar, controlar, liderar.
- **Total:** Organización amplia
- **Calidad:** Con sus definiciones usuales y todas sus complejidades.

## **Concepto de calidad total**

En el concepto de calidad se incluye la satisfacción del cliente y se aplica tanto al producto como a la organización. La calidad total pretende, como idea final la satisfacción del cliente, obtener beneficios para todos los miembros de la empresa.

Por tanto, no sólo se pretende fabricar un producto con el objetivo de venderlo, sino que abarca otros aspectos tales como mejoras en las condiciones de trabajo y en la formación del personal.

Kauro Ishikawa, un autor reconocido de la gestión de la calidad, proporcionó la siguiente definición respecto a la calidad total: "Filosofía, cultura, estrategia o estilo de gerencia de una empresa según la cual todas las personas en la misma, estudian, practican, participan y fomentan la mejora continua de la calidad".

La calidad total puede entenderse como la satisfacción global aplicada a la actividad empresarial.

## **Ejemplo de calidad total**

Como ejemplo, se debe referir la necesidad que surge de comunicarnos con los pacientes aplicando los principios de la ética médica, y la aplicación del método clínico favoreciendo así el uso adecuado de la tecnología médica y las buenas prácticas clínicas. Así es que se dice que a mayor satisfacción del cliente, el producto o servicio prestado adquiere mayor grado de calidad.

El concepto de calidad total distingue a dos tipos de clientes, los cuales son identificados como internos y externos.

- Se consideran clientes internos a los departamentos de las diferentes áreas asistenciales, que solicitan un producto o servicio a otro departamento del mismo sector.

- El cliente externo es quien compra los productos o servicios al sector, sin necesariamente tener relación con este.

Por lo mismo, la calidad total es un proceso al cual se suman esfuerzos para alcanzar una meta establecida y superarla de forma relevante y mejorar el producto o servicio.

La calidad total puede ser definida en dos palabras: "**Mejora continua**".

- La responsabilidad que recae en la dirección de la calidad juega un papel importante en todo el proceso, pues mientras mejor estén organizados y compenetrados todos los miembros, mejor será el trabajo que realicen y mejores resultados se obtienen en su conjunto.

### **Concepto de percepción de la calidad**

El concepto de calidad total está relacionado con otro concepto: el de la "percepción de la calidad", que es la percepción que se tiene de la calidad de un producto o servicio y la percepción que tiene el cliente de este (su forma de vender, el trato hacia los pacientes, su implicación en proyectos sociales o con el medio ambiente).

### **Resultados de un sistema de calidad**

La experiencia demuestra que tras implantar un sistema de calidad se consiguen resultados tales como: aumento de la satisfacción del paciente, mayores beneficios, menores costos, mayor calidad en los servicios brindados.

La calidad de un producto y un servicio es, por tanto, una consecuencia de cómo una empresa o área asistencial está organizada.

### **Familia de normas ISO 9000:2000**

La familia ISO 9000 es el estándar de normas de calidad más usado internacionalmente. Su surgimiento es la respuesta a una necesidad expresada por los mercados. Dado que la calidad de los productos y servicios es una variable cada vez de mayor importancia.

Se compone de un conjunto de normas que ayudan a la implantación y desarrollo de sistemas de calidad. Recientemente este conjunto de normas sufre una profunda revisión, pasando ahora a denominarse revisión 9000:2000.

**ISO 9000:2000 "Sistemas de gestión de la calidad. Principios y Vocabulario"** describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología de los sistemas de gestión de la calidad.

**ISO 9001:2000 "Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos"** Especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación

**ISO 9004:2000: "Sistemas de gestión de la calidad. Guía para la mejora continua"** proporciona directrices sobre los sistemas de gestión de la calidad, incluyendo los procesos para la mejora continua que contribuyen a la satisfacción de los clientes de una organización y de otras partes interesadas.

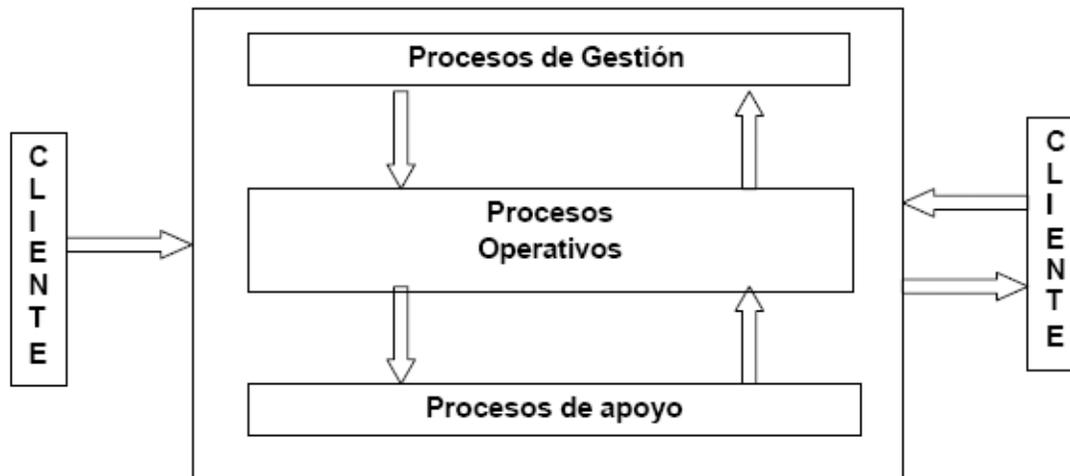
Esta norma especifica las normas que componen la familia de normas ISO 9000:2000 y qué incluye cada una de ellas. Además, explica los 8 principios de gestión de la calidad en los que se basa la norma:

Enfoque al cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque de sistema para la gestión, mejora continua, enfoque basado en hechos para la toma de decisión, relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

#### **Fases de la implantación de un sistema de gestión de la calidad:**

Hay cuatro etapas principales para desarrollar el sistema de gestión de calidad: Evaluación y planificación, Fase de implantación: Documentación del sistema, Auditoría del sistema.

## ¿Qué es un proceso?



Un proceso puede ser definido como un conjunto de actividades enlazadas entre sí, que partiendo de uno o más inputs (entradas) los transforma, generando un output (resultado).

Un proceso puede ser realizado por una sola persona, o dentro de un mismo departamento. Sin embargo, los más complejos fluyen en la organización a través de diferentes áreas funcionales y departamentos, que se implican en aquel en mayor o menor medida.

La garantía de la calidad de los productos y servicios que se brindan en la salud médica, constituye una premisa para alcanzar la excelencia y satisfacción de la población

## CONSIDERACIONES FINALES

El folleto propuesto es contentivo de conceptos y procedimientos de los procesos de la calidad que se desarrollan en diferentes entidades estatales, en este caso del sistema nacional de salud, el mismo contribuye a elevar el nivel cognitivo de los estudiantes y a profundizar cada día en los mismos para alcanzar los patrones de certificación y acreditación establecidas al respecto.

Además, este material ofrece de forma didáctica las diferentes normas a las que puede ser sometido un determinado servicio asistencial para lograr la excelencia en los servicios de la salud cubana.

## **BIBLIOGRAFÍA**

1. Cuba. MINSAP. Administración y Economía en las unidades Asistenciales de Salud. La Habana: MINSAP; 2009.
2. Hernández AM. Curso de Aseguramiento Metrológico. La Habana: Oficina territorial de Normalización; 2007.
3. Hernández LAR. Curso de incertidumbre en los ensayos. 2007
4. Reyes YP, Hernández AR, López V, Antúnez R. Curso de Metrología General, INIMET, ININ. La Habana: Dirección de Metrología ONN; 2008.
5. OIML D2- Legal units of measurement. 2007.
6. NMKL. Procedimiento para la estimación de la incertidumbre. 2007. P.12.
7. IEC 80000-6. "Quantities and Units". Electromagnetism. Part 6. 2008.
8. ISO 80000-5. "Quantities and Units". Thermodynamics. 2007.
9. ISO 80000-8. "Quantities and Units". Acoustics. 2007.
10. Cuba. MINSAP. Manual de Normas y Procedimientos del Departamento de Servicios Generales. La Habana: MINSAP; Febrero 2009.
11. Reyes PY. Manual de instrucción para la ejecución del diagnóstico Metrológico [Internet]. 2007[citado 23 septiembre 2010]. Disponible en: <http://www.inimet.cubaindustria.cu>
12. Martínez LIV, Sabadí CL. Concepción de la calidad en el pensamiento del Che. La Habana: Editorial de Ciencias Sociales; 2006.
13. NC-ISO 1000:1992 IDT Unidades SI y recomendaciones para el empleo de sus múltiplos y submúltiplos y de algunas otras unidades. La Habana; 2009.
14. NC ISO/IEC 17025: Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración. La Habana; 2006.
15. Moreno Y. Diseño del Sistema de Protección al Consumidor en la Unidad Empresarial de Base Gastronomía Habana de la Empresa Cubacatering S. A. [tesis]. Universidad de La Habana; 2008.
16. NC-OIMLR-87: Contenido neto en productos preenvasados. La Habana; 2006.

**Recibido:** 9 de enero de 2012

**Aprobado:** 21 de febrero de 2012

**Lic. Lazara La Rosa Roble.** Filial de Ciencias Médicas "Dr. Rafael García Moreaux". Guantánamo. Cuba. **Email:** [lazara@unimed.gtm.sld.cu](mailto:lazara@unimed.gtm.sld.cu)