

La capacitación como premisa para implementar un sistema de gestión de la calidad

Training as a premise to implement a quality management system

Cira Cecilia León-Ramentol^{1*} <https://orcid.org/0000-0002-2858-8884>

Arturo Menéndez-Cabezas¹ <https://orcid.org/0000-0003-3880-7996>

Isis Patricia Rodríguez-Socarrás¹ <https://orcid.org/0000-0002-4450-496X>

Mercedes Caridad García González² <https://orcid.org/0000-0003-4785-8605>

Lidyce Quesada Leyva¹ <https://orcid.org/0000-0001-8919-7054>

Ever Quintana Verdecia¹ <https://orcid.org/0000-0003-1305-1643>

¹ Universidad de Ciencias Médicas de Camagüey. Cuba.

² Universidad de Camagüey "Ignacio Agramonte Loynaz". Cuba.

* Autor para la correspondencia. Correo electrónico: cirac.cmw@infomed.sld.cu

RESUMEN

Fundamento: la calidad en el campo de la salud es un tema obligado por su incidencia en los servicios a la población.

Objetivo: caracterizar la capacitación ofrecida a los trabajadores del Centro de Inmunología y Productos Biológicos en temas de gestión de la calidad con la finalidad de elevar su desempeño profesional.

Métodos: se realizó una investigación educativa en el período abril-diciembre de 2019 en la Universidad de Ciencias Médicas de Camagüey. Se emplearon métodos teóricos: analítico-sintético e inductivo-deductivo; empíricos: la revisión documental, entrevista y observación científica; y matemático-estadísticos para el cálculo de las frecuencias absolutas y el porcentaje.

Resultados: predominó entre los trabajadores el desconocimiento acerca de qué es un sistema de gestión de la calidad y la importancia de su implementación, así como la necesidad sentida de capacitación sobre el tema; las actividades realizadas se dividieron en dos grupos: las encaminadas a lograr familiarización y las diseñadas para certificar conocimientos adquiridos; a pesar de que estas actividades no siempre contaron con la asistencia requerida, aumentaron el nivel de conocimientos en los trabajadores y propiciaron cambios en su mentalidad y proyección respecto al sentido de pertenencia.

Conclusiones: se caracterizó la efectividad de la capacitación ofrecida a los trabajadores del Centro de Inmunología y Productos Biológicos la cual contenía aspectos medulares referentes al tema de gestión de la calidad. Los conocimientos adquiridos condicionaron una base sólida para elaborar estrategias de trabajo con nuevos objetivos según la perspectiva futura.

DeSC: gestión de la calidad total; garantía de la calidad de atención de salud; competencia profesional; educación profesional; educación médica.

ABSTRACT

Background: quality is an obligatory issue in the field of health due to its incidence in services to the population.

Objective: to characterize the training offered on quality management issues to the workers of the Center for Immunology and Biological Products in order to improve their professional performance.

Methods: an educational research was carried out from April to December 2019 at Camagüey University of Medical Sciences. Theoretical methods were used: analytical-synthetic and inductive-deductive; empirical ones: documentary review, interview and scientific observation; and mathematical-statistics for the calculation of the absolute frequencies and percentages.

Results: the lack of knowledge on what a quality management system is and the importance of its implementation prevailed among workers, as well as the need indeed for training on the subject; The activities carried out were divided into two groups: those aimed at achieving familiarization and those designed to certify acquired knowledge; Although these activities did not always have the required assistance, they increased the level of knowledge in the workers and led to changes in their mentality and projection regarding the sense of belonging.

Conclusions: the effectiveness of the training offered to the workers of the Center for Immunology and Biological Products was characterized, which contained core aspects related to the issue of quality management. The knowledge acquired conditioned a solid base to elaborate work strategies with new objectives according to the future perspective.

MeSH: total quality management; quality assurance, health care; professional competence; education, professional; education, medical.

Recibido: 17/09/2020

Aprobado: 18/02/2021

INTRODUCCIÓN

La calidad es uno de los elementos fundamentales al ofrecer servicios en salud, se impone para satisfacer las demandas de la población, por ello la mayoría de sus instituciones programan la capacitación para lograrla; en este proceso la empresa busca que sus empleados obtengan

Santa Clara abr.-jun.

conocimientos y habilidades para el mejor desempeño e impulsa el aprendizaje de sus colaboradores; surge como consecuencia de la necesidad de preparar a sus trabajadores y adaptarse lo más rápido posible a los cambios sin perder de vista los objetivos, misión y visión de la organización.⁽¹⁾

El conocimiento es hoy valorado como un recurso, el más apreciable quizás, su más valioso activo deriva de la capacidad de traducir demandas de trabajo en programas de formación, con conocimientos codificados que tienen la capacidad de introducir el desarrollo de competencias laborales para elevar la calidad del trabajo.⁽²⁾

Un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) es el conjunto de actividades relacionadas entre sí, ordenadas, que permite establecer la metodología, responsabilidades y los recursos necesarios para lograr objetivos planificados de acuerdo con la política de calidad de la organización.⁽³⁾ El reto del proceso de gestión de la capacitación en el complejo entramado empresarial cubano no se circunscribe, por tanto, a lograr conocimientos, habilidades, saberes, experiencias prácticas y competencias en las personas, sino que se impone, a partir de él, una mejor gestión mediante el liderazgo efectivo y en función de la obtención de resultados integrales superiores.⁽⁴⁾

El Centro de Inmunología y Productos Biológicos (Cenipbi) es un centro de investigación que se encuentra en la Universidad de Ciencias Médicas de Camagüey; como entidad de ciencia (Unidad de Desarrollo e Innovación) debe contar con un SGC implementado. La capacitación en temas de gestión de la calidad es imprescindible para lograr la incorporación masiva de los trabajadores en las labores necesarias que conlleven a la implementación del mencionado sistema.

La capacitación como herramienta busca un cambio positivo en la empresa y tiene como misión principal ayudar a mejorar el presente y a establecer una ruta para el futuro, mediante un proceso cíclico y constante enfocado al capital humano de las organizaciones.⁽⁵⁾

Santa Clara abr.-jun.

La capacitación del personal es un proceso que corresponde al mejoramiento y el desarrollo de las capacidades de los individuos y de los grupos, en una organización,⁽⁶⁾ de ahí que, la necesidad de capacitar a los trabajadores para su desarrollo profesional se convierte cada día en una exigencia real en todos los niveles, es un proceso de aprendizaje orientado a la especialización y desarrollo de competencias requeridas para afrontar los permanentes cambios.

A partir de los presupuestos abordados el objetivo de la investigación es: caracterizar la capacitación ofrecida a los trabajadores del Cenipbi en temas de gestión de la calidad con la finalidad de elevar su desempeño profesional.

MÉTODOS

Se realizó una investigación con una intervención educativa en el período abril-diciembre de 2019 en el Cenipbi perteneciente a la Universidad de Ciencias Médicas de Camagüey. El universo estuvo constituido por los 19 trabajadores y la muestra quedó conformada por 15, debido a que se excluyó a la autora principal de la investigación, previamente capacitada, dos profesores consultantes con dominio sobre el tema y un trabajador que se encontraba cumpliendo misión internacionalista.

Se emplearon métodos teóricos: analítico-sintético e inductivo-deductivo para los referentes teóricos del tema y su estado actual en la bibliografía consultada, así como para determinar sus conceptos esenciales.

De los métodos empíricos:

- Entrevista: para caracterizar el nivel de conocimientos de los trabajadores en temas de gestión de la calidad, identificar las necesidades de aprendizaje, así como el interés y motivación por la capacitación. Fue diseñada por los autores de la investigación, se sometió

a consideración de cinco especialistas (una psicóloga, la especialista principal de calidad de universidad, un profesor de metodología de la investigación y dos especialistas de laboratorio clínico), las preguntas elaboradas fueron de tipo cerrada.

- Observación científica: para determinar la calidad de las actividades realizadas.

Para el análisis de los resultados de la entrevista aplicada y conocer el nivel de participación de los trabajadores en las actividades impartidas se utilizó la estadística descriptiva en el cálculo de las frecuencias absolutas y el porcentaje.

El diseño y desarrollo de los cursos de capacitación fueron realizados por los especialistas consultores de los centros acreditados para la formación del personal en temas de gestión de la calidad, o sea, el Centro de Información y Gestión Tecnológica (CIGET) y la Oficina Territorial de Normalización (OTN), teniendo en cuenta el programa de cursos que ofertan para la preparación del personal en temas de gestión de la calidad.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Al analizar en la Figura 1 el nivel de conocimientos de los trabajadores en temas de gestión de la calidad, se puede apreciar que el 80 % desconocía qué es un SGC y la importancia de su implementación para el desarrollo del trabajo diario.

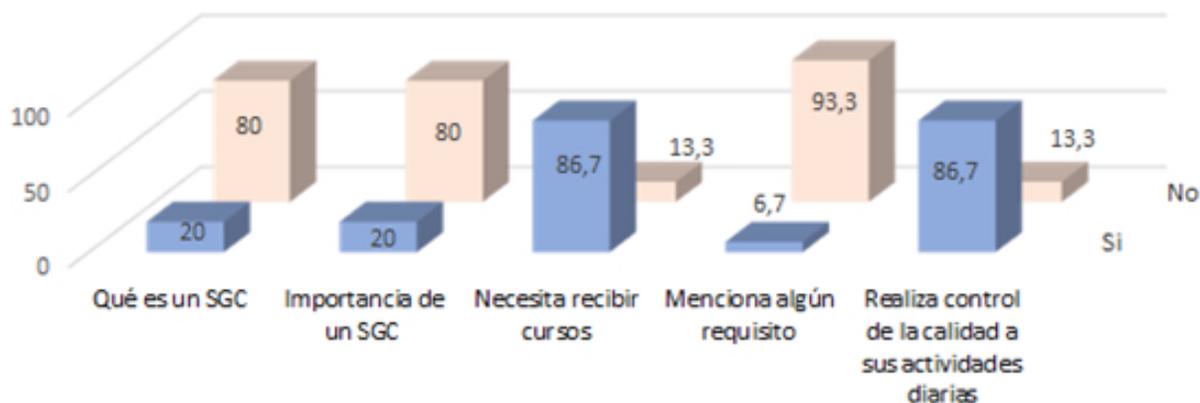


Fig. 1. Nivel de conocimientos en temas de SGC de los trabajadores

A pesar del desconocimiento acerca del tema, el 86,7 % consideró necesario recibir cursos de SGC, y manifestó interés en actualizarse en ellos. Solo uno (6,7 %), pudo hacer referencia a alguno de los requisitos a cumplir en términos de gestión de la calidad; y 13 (86,7 %) consideraron importante realizar acciones encaminadas a lograr la calidad necesaria de los resultados de su trabajo.

Las actividades de capacitación fueron divididas en dos grupos: las encaminadas a familiarizar a los trabajadores con el tema, valoradas como aplicables e impartidas por especialistas del Ciget; y las dirigidas a certificar los conocimientos adquiridos, dentro de estas últimas, las relacionadas con la formación de auditores internos.

En el primer grupo se realizaron siete actividades de capacitación encaminadas a la familiarización con el tema, las que fueron impartidas utilizando diversas formas de organización de la enseñanza: clase taller, seminario, conferencias, entrenamiento y actividades prácticas, en las cuales se aplicaron técnicas participativas con enfoque desarrollador para facilitar el intercambio entre cursistas, y entre ellos y sus profesores. Estas fueron:

1. Gestión del cambio y la calidad. (Seminario)

2. La alta dirección y las normas ISO 9000. (Conferencia)
3. Documentación. (Conferencia)
4. Documentación. Aplicación práctica. (Clase práctica)
5. Gestión de indicadores. (Entrenamiento)
6. Gestión por proceso y las normas ISO 9000. (Conferencia)
7. Momentos de verdad y su relación con las Normas ISO 9000. (Clase taller)

Se impartieron con el objetivo de formar y desarrollar conocimientos en temas relacionados con la calidad que permitieran tanto la familiarización con la terminología, como demostrar la importancia de implementar el SGC para el desarrollo de los procesos que se ejecutan en el centro, a fin de garantizar la calidad de los productos ofertados (servicios científico-técnicos relacionados con la asistencia y con la docencia). La Figura 2 muestra la participación de los cursistas en ellas.

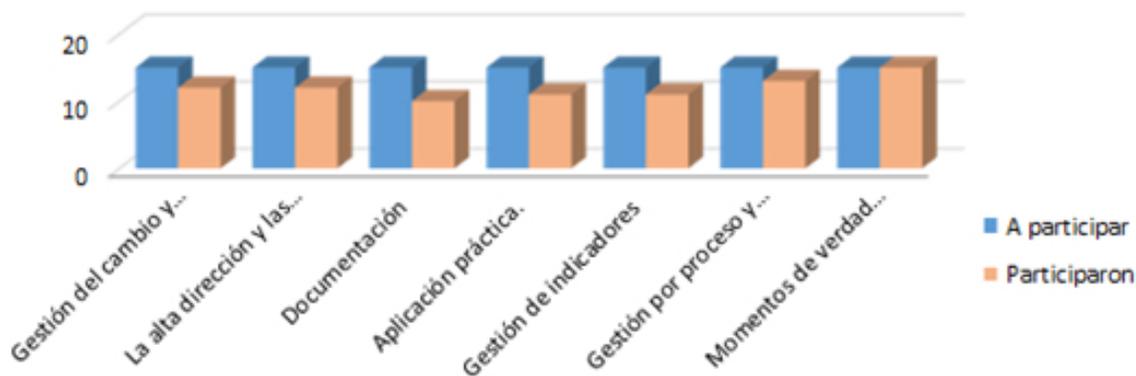


Fig. 2. Participación de los cursistas en las actividades de familiarización

Santa Clara abr.-jun.

Analizando la participación de los trabajadores en estas actividades se pudo observar que solo en el tema Momentos de verdad y su relación con las Normas ISO 9000 asistieron los 15 (100 %); en el resto la participación fue menor; estos autores consideran que haya influido el hecho de que estas actividades no son gratuitas, no fue factible desde el punto de vista económico preparar a todo el personal por lo cual se designó para recibirla a los integrantes del grupo de la calidad, constituido por nueve, los cuales se encargaron directamente de actualizar al resto del personal en los conocimientos adquiridos, de conjunto con los consultores.

En el segundo grupo: actividades de superación para certificar conocimientos adquiridos, estas se organizaron en cinco cursos de una semana de duración cada uno. El primero fue impartido por los especialistas del Ciget (Formación de auditores), los cuatro restantes por un especialista de la OTN, por lo que se consideraron aprobados para su impartición. En su desarrollo se utilizaron también diferentes formas de organización de la enseñanza, todas de carácter evaluativo. La obtención del certificado respondió a la aprobación de las evaluaciones aplicadas. Los temas fueron:

1. Formación de auditores
2. Documentación de los Sistemas de Gestión de la Calidad (Adiestramiento).
3. Gestión de procesos.
4. La normalización y su desarrollo en Cuba.
5. Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001:2015.

En ellos la asistencia fue superior pues en todos se logró el 100 %, solo un trabajador de los previstos a certificarse en el primer curso no participó; en este la matrícula fue mayor porque se formó también personal ajeno al centro para su posterior utilización en las auditorías a realizar en el proceso de implementación.

En la literatura revisada no se recogen antecedentes de estudios similares al realizado en la presente investigación, se considera por los autores que la necesidad manifiesta de los trabajadores encuestados de recibir capacitación en temas de calidad responde a que se

desarrolla en el centro un proyecto de investigación encaminado a implementar un SGC, por lo que se han abordado en colectivo algunos de los aspectos necesarios a desarrollar en este proceso y que incluye la capacitación del personal.

Diferentes autores refieren la necesidad de capacitación en temas de gestión de la calidad, por ejemplo, Saturno Hernández et al.⁽⁷⁾ plantean la necesidad de estructurar una estrategia de capacitación en calidad, integral y multifacética que aborde todos los aspectos y flancos a considerar en la formación de pregrado, posgrado y otros cursos de superación continua. Ellos entienden que la mejora de la calidad necesita la concurrencia sinérgica de todos los niveles de responsabilidad, y también de una sensibilización y formación básica para quienes desempeñarán servicios de salud; mientras Gabastou⁽⁸⁾ considera que la calidad no puede lograrse sin el compromiso de todo el personal, tanto directivo como operativo y administrativo, insiste en que es preciso que todos reconozcan y asuman su responsabilidad para el éxito de la implementación o mejoramiento del sistema y se esfuercen juntos para alcanzarlo.

González Hernández et al.⁽²⁾ diseñaron un procedimiento para generar conocimientos de gestión de la calidad en el proceso docente en el Centro Nacional de Capacitación Azucarera (CNCA), escuela ramal que garantiza la preparación de los trabajadores del Grupo Empresarial Azcuba y otros organismos, para dar respuesta a las necesidades de capacitación de sus recursos humanos a fin de garantizar la calidad.

Las precisiones anteriores constituyeron razones que permitieron comprender la necesidad de realizar actividades de capacitación para la introducción de nuevos conceptos, y con ello lograr cambios en la mentalidad de los trabajadores del Cenipbi, se trata no solo de identificarse con el tema sino de asumir la implementación de un SGC como garantía para alcanzar resultados cada día más competitivos. Los temas de familiarización les proporcionaron una cultura general y reconocer la necesidad de adquirir estos conocimientos para obtener una mejora sustancial en los servicios que oferta el centro.

Santa Clara abr.-jun.

Los resultados de los cursos impartidos fueron positivos pues los trabajadores aumentaron su nivel de conocimientos en temas de gestión de la calidad y se propició el inicio de los cambios necesarios tanto en la mentalidad y proyección de los trabajadores, como en el sentido de pertenencia. Se dominaron conocimientos básicos y de carácter obligatorio para lograr cambios en la conducta laboral del colectivo, aspecto este que ayudó a aumentar el nivel de identificación con el proceso de gestión de la calidad que se pretende implementar. Los cursos impartidos condicionaron una base sólida para elaborar estrategias de trabajo con nuevos objetivos según la perspectiva futura, lo cual garantizó aplicar los conocimientos adquiridos para la mejora continua del SGC.

Es importante destacar que para que una estrategia de producción de conocimientos sea efectiva no solo se debe circunscribir a normas epistemológicas y guías, sino que lo epistemológico, lo institucional y lo social deben estar totalmente integrados en la investigación contemporánea. Se tiene en cuenta que la generación del conocimiento es un intercambio que se logra a través de actos comunicativos que, al interactuar hacen emerger estrategias, técnicas, habilidades intelectuales, cognitivas, prácticas, y experiencias que se comparten en el colectivo.

La capacitación es una de las mejores inversiones en recursos humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la organización; por eso las empresas y las personas deben verla como una inversión que más adelante dará los resultados y metas esperados. La ausencia de capacitación trae como consecuencia el incurrir en costos de tipo económico: baja productividad, menor calidad, deficiencia en la atención al cliente y desperdicio en materias primas. Estos autores⁽⁹⁾ destacan que ya hoy es factible incrementar la superación en salud con la autocapacitación gracias al desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones, las que permiten elaborar actividades docentes que pueden ser utilizadas para el desarrollo de aprendizajes formales e informales.

Parra-Penagos et al.⁽¹⁾ refuerzan el criterio de que la capacitación no es un gasto sino una inversión; es más costoso contratar a personas capacitadas y con los conocimientos que [Esta revista está bajo una licencia Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional](#) 29

requiere la empresa, que capacitar a sus empleados. La meta final de toda actividad de formación o capacitación es desarrollar las habilidades del personal, de modo que ejecute las funciones de la organización en forma eficiente, corrigiendo los errores que venían causando problemas y pérdidas económicas.

En el ámbito internacional la búsqueda de la calidad orientada a brindar un servicio de excelencia se ha transformado en una obsesión para las grandes empresas ya que buscan superar las expectativas de sus clientes.⁽¹⁰⁾ Las crecientes demandas de ellos de obtener un servicio o producto de calidad demostrada, hacen necesario que se realicen actividades encaminadas a la adquisición de conocimientos básicos para el desarrollo de una cultura de calidad que permita a todos los factores implicados trabajar por garantizar estas exigencias; por tanto, el proceso de capacitación contribuye a mejorar la calidad.

CONCLUSIONES

Se ejecutaron siete actividades de capacitación y cinco cursos los cuales respondieron a las necesidades de aprendizaje identificadas en el colectivo de trabajadores para crear las bases teóricas necesarias en la implementación del sistema de gestión de la calidad en el Cenipbi. A pesar de algunas dificultades de asistencia se apreciaron resultados positivos en su aplicación dados por el aumento del nivel de conocimientos en temas de gestión de la calidad, el inicio de los cambios necesarios tanto en la mentalidad y proyección de los trabajadores como en el sentido de pertenencia y se dominaron conocimientos básicos y de carácter obligatorio para lograr cambios en la conducta laboral del colectivo.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Parra-Penagos C, Rodríguez-Fonseca F. La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las empresas. Rev Investig Desarro Innov. 2016;6(2):131-143.

Santa Clara abr.-jun.

2. González Hernández G, Michelena Fernández E. Generación de conocimientos de gestión de la calidad en el Centro Nacional de Capacitación Azucarera. Avances [Internet]. 2015 [citado 20/03/2020];17(3):[aprox. 10 p.]. Disponible en:
<http://www.ciget.pinar.cu/ojs/index.php/publicaciones/article/view/79/456>
3. Norma Cubana Laboratorios Clínicos. Requisitos para la Calidad y la Competencia. NC-ISO 15189: 2016. 3ra. ed. La Habana: Cuban National Bureau of Standards; 2016.
4. Labrador Machín O, Bustio Ramos A, Reyes Hernández J, Carvalhais Cionza Villalba EL. Gestión de la capacitación y capacitación para una mejor gestión en el contexto socioeconómico cubano. COODES [Internet]. 2019 [citado 22/03/2020];7(1):[aprox. 16 p.]. Disponible en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2019000100064
5. Jamaica González FM, Rodríguez Beltrán JO. Los beneficios de la capacitación y el desarrollo del personal de las pequeñas empresas. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada; 2015.
6. Flores Basantes SL. Análisis de la calidad del servicio del Hotel Urdesa Suites Boutique, para la implementación de un plan de capacitación [tesis]. Ecuador: Universidad de Guayaquil. Facultad de Comunicación Social. Carrera de Turismo y Hotelería; 2018.
7. Saturno Hernández PJ, Hernández Ávila M, Magaña Valladares L, García Saisó S, Vértiz Ramírez JJ. Estrategia integral de formación para la mejora continua de la calidad de los servicios de salud. Salud Pública Mex [Internet]. 2015 [citado 23/03/2020];57(3):[aprox. 9 p.]. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342015000300017
8. Gabastou JM (coordinador). Curso de gestión de calidad y buenas prácticas de laboratorio. [Internet]. Washington: OPS; 2016 [citado 20/03/2020]. Disponible en:
<https://iris.paho.org/handle/10665.2/31168>
9. Martínez Hernández G, Nolla Cao N, Vidal Ledo M, de la Torre Navarro LM. Los entornos personales de aprendizaje en los procesos de formación formales e informales. Educ Med Super [Internet]. 2016 [citado 21/03/2020];30(3):[aprox. 10 p.]. Disponible en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-1412016000300013&lng=es
10. Valladolid Escalante HJ. Gestión de capacitación y calidad total en la tienda Wong. San Borja [tesis]. Lima, Perú: Universidad "César Vallejo". Escuela Académico Profesional de Administración; 2019.

Declaración de intereses

Los autores declaran no tener conflicto de intereses.

Contribución de autoría

Conceptualización: Dra. Cira Cecilia León Ramentol

Análisis formal: Dra. Cira Cecilia León Ramentol, Dr. C. Arturo Menéndez Cabezas, M. Sc. Isis Patricia Rodríguez Socarrás

Investigación: Dra. Cira Cecilia León Ramentol, M. Sc. Isis Patricia Rodríguez Socarrás

Metodología: Dr. C. Arturo Menéndez Cabezas, Dra. C. Mercedes Caridad García González

Administración del proyecto: Dra. Cira Cecilia León Ramentol

Supervisión: Dra. Cira Cecilia León Ramentol, M. Sc. Isis Patricia Rodríguez Socarrás

Redacción – borrador original: Dra. Cira Cecilia León Ramentol, Dr. C. Arturo Menéndez Cabezas, Dra. C. Mercedes Caridad García González, M. Sc. Isis Patricia Rodríguez Socarrás

Redacción – revisión y edición: Dra. Cira Cecilia León Ramentol

Este artículo está publicado bajo la licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)