

Capacitación en Gestión de Calidad

Autores: HERMIDA, M; JALUF, G; FÉVOLA, C; OTERO, R.

Introducción:

Diseñar un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) conlleva la necesidad de articular las áreas seleccionadas, para lo cual se debe disponer de las competencias adecuadas. En nuestro hospital hemos seleccionado la que utiliza Normas ISO.

Objetivo

Evaluar la aplicación de un Plan de Capacitación sobre Normas ISO.

Metodología

Desarrollada en cinco pasos y basada en la utilización del Ciclo Deming para la planificación, puesta en marcha, desarrollo y evaluación de la Capacitación:

1. Diseño de la herramienta "Diagnóstico de Saberes sobre Normas ISO";
2. Selección del personal comprendido en la capacitación y aplicación de herramienta de diagnóstico de saberes
3. Etapa 1: Diseño e implementación de cursos sobre Normas ISO 9001:2008, con fuerte contenido práctico;
4. Evaluación de resultados;
5. Etapa 2: diseño de un programa de tutorías y capacitaciones específicas por área para implementación efectiva del SGC.

Resultados obtenidos

El diagnóstico de saberes aplicado al personal mostró que menos del 17 % refería algún conocimiento sobre Normas ISO y SGC's.

En primera etapa participaron 41 personas, integrantes de dieciocho áreas, de las que el 82 % aprobó el curso (nota promedio de 8,17) y presentaron 12 trabajos sobre herramientas aplicadas a procesos de cada área.

En la segunda etapa se inscribieron 59 personas. Una de las áreas finalizó la capacitación y el resto presenta diferentes grados de avance.

El total de personas interesadas en la aplicación de Normas ISO es 91, lo que significa un aumento del 45% respecto de la situación inicial.

Se han elaborado 16 procesos según Normas ISO y están en desarrollo otros catorce.

Conclusiones

El Plan de Capacitación demostró ser efectivo (alto número de permanencia en el curso y cantidad de procesos elaborados), generar interés de aplicación de Normas ISO (crecimiento de los inscriptos para nuevas actividades) para la mejora de la Calidad de atención.