

**TRANSFORMAR LA CULTURA DE LA CALIDAD A TRAVÉS DEL SABER
PEDAGÓGICO**

AUTOR

LUZ ARNELLY TORO TAMAYO

MIRIAM YAMILE TORRES RUIZ

ASESOR

PATRICIA PARRA MONCADA

Magister en Psicopedagogía

Grupo de investigación Educación, Lenguaje y Cognición

**UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA
FACULTAD DE EDUCACIÓN
DEPARTAMENTO DE PEDAGOGÍA
LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA INFANTIL
MEDELLIN**

2010

RESUMEN

El presente trabajo es un proyecto investigativo, el cual busca fortalecer las prácticas en salud y aportar desde la pedagogía estrategias que favorezcan y promuevan una cultura de la calidad de la IPS UNIVERSITARIA, con las cuales se busca que la entidad adquiera la certificación de calidad dada por las organizaciones gubernamentales.

Desde ésta perspectiva, se genera la pregunta de investigación ¿Qué influencia tiene el saber pedagógico en la transformación de las prácticas en salud para fortalecer la cultura en calidad de la IPS UNIVERSITARIA?

Para tal fin, es necesario trazar los objetivos, los cuales dan la ruta a seguir en el transcurso de toda la investigación, ellos nos enfocan en tres aspectos, el primero es identificar la influencia que tiene el saber pedagógico en la transformación de las prácticas en salud para fortalecer la cultura de la calidad en la IPS UNIVERSITARIA. Con el segundo objetivo, se busca analizar las estrategias pedagógicas que contribuyen la transformación de la practicas en salud y fortalecen la cultura de la calidad y finalmente se pretende comprender las interacciones que se establecen entre los sujetos que participan de los talleres (*formaciones*) para la transformación de prácticas en salud y fortalecer la cultura de la calidad.

La certificación de calidad que la IPS desea alcanzar requiere que todos sus empleados estén vinculados de forma participativa en cada uno de los procesos. Esa vinculación solo es posible si hay una aceptación y un cumplimiento de las normas, partiendo de la aceptación voluntaria desde la comprensión y valoración de la importancia que tienen para la salud de las personas y posteriormente la vinculación total de los integrantes de la IPS UNIVERSITARIA. Por tal razón se hace necesaria la intervención de la pedagogía, para impactar a estos sujetos de tal forma que puedan acceder a nuevos comportamientos que mejoran su estilo de vida y la de los usuarios.

Es así que para el proyecto investigativo, se hace un rastreo bibliográfico de conceptos como salud, cultura, calidad, pedagogía para comprender el concepto de cultura de la calidad, todo el rastreo se realiza a nivel local (Medellín), nacional e internacional; para posteriormente hacer una análisis de los datos y hallazgos; esta información permitió concluir que la IPS debe hacer hincapié en la divulgación de los aspectos teleológicos o de direccionamiento de la misma. Que la formación se debe de dar en dos vías una hacia el empleado y otra hacia el usuario. Esta formación debe de ser incluyente y dirigida a todo el personal de salud, en ésta medida, se logrará hacer una inserción de la mayor cantidad de personas a la cultura de la calidad que quiere establecer la IPS UNIVERSITARIA.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1 DISEÑO TEÓRICO	9
1.1 PLANTEAMIENTO DE LA PREGUNTA	9
1.2 OBJETIVOS	11
1.2.1 General	
1.2.2 Específico	
1.3 JUSTIFICACIÓN	12
1.4 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	14
1.4.1 Nivel mundial	14
1.4.2 Nivel nacional	15
1.4.3 Nivel local	16
1.5 REFERENTES TEÓRICOS	17
2. DISEÑO METODOLÓGICO	24
3. ANÁLISIS Y HALLAZGOS DE LA INFORMACIÓN	26
4. CONCLUSIONES	40
5. BIBLIOGRAFÍA	45

INTRODUCCIÓN

El Ministerio de la Protección Social desde la dirección de calidad en servicios, ha determinado que las entidades prestadoras de salud, estén en un continuo mejoramiento de la calidad (*Decreto 1011 de 2006*) y su atención esté centrada en el usuario, para ello, se requiere constantes modificaciones a nivel interno de cada institución y es en este punto donde la IPS UNIVERSITARIA, en su necesidad de mejorar las prácticas en calidad, ha vinculado la pedagogía en el diseño metodológico de talleres, en éste caso *formaciones*, que consta de actividades pedagógicas que ayudan a interiorizar la importancia de los valores, principios y políticas de la institución, que tienen como finalidad, crear una cultura en calidad en aras de alcanzar altos estándares de acreditación.

De esta manera es que se propicia un espacio para que la pedagogía aporte en la construcción metodológica de estrategias que generen una cultura en calidad. Las organizaciones de salud que deseen mantener su certificado de acreditación, deberán renovarlo igualmente cada tres años; y es en este proceso de acreditación de la institución, donde la pedagogía entra a fortalecer las metodologías de mejoramiento en la cultura en calidad de la IPS UNIVERSITARIA, es así, como las pedagogas infantiles, apoyan en el diseño metodológico de las formaciones¹ para garantizar, en cierta medida, que sea posible la acreditación de la IPS UNIVERSITARIA.

Partiendo de éste ideal, se encontró que dentro del área de la salud, se habla en términos de la cultura, calidad y la educación como conceptos que hacen aportes en la formación de sujetos, esperando que se inscriban en la cultura de calidad, ya que se evidencia un desfase entre las pautas y las prácticas en salud. Es en éste punto donde la pedagogía puede hacer aportes importantes en la transformación de la cultura de la IPS UNIVERSITARIA, a través del tipo de educación que se le está brindando al cliente interno (personal de salud, administrativos, secretarías, vigilantes, entre otros) por medio de las formaciones, estrategia que se explicó anteriormente.

De esta manera se hace posible en las acciones de formación y se construye paulatinamente la cultura de calidad, en otras palabras, las *formaciones* crean dispositivos de transformación cultural dentro de la IPS UNIVERSITARIA, llevando al cliente interno a una relación entre las pautas y prácticas en salud, cumpliendo así con la finalidad de la institución como prestadora del servicio en salud, llevar bienestar a los usuarios, en todas sus áreas, no solamente en la ausencia de enfermedad.

¹ Son actividades tipo taller, donde se trabaja desde una perspectiva pedagógica las temáticas propias de la IPS UNIVERSITARIA, con el fin de aportar a la cultura de calidad en la prestación del servicio de salud, desde todos los espacios, áreas o cargos en la institución.

Desde ésta realidad, surge la pregunta ¿Qué influencia tiene el saber pedagógico en la transformación de las prácticas en salud para fortalecer la cultura en calidad de la IPS UNIVERSITARIA?

Con la finalidad de contestar a ésta pregunta y aportar de manera significativa en el proceso de transformación cultural y de prácticas en salud dentro de la IPS UNIVERSITARIA, este proyecto investigativo se llevará a cabo teniendo en cuenta los conceptos de saber pedagógico, prácticas pedagógicas, educación, cultura, calidad y salud.

Dado que la IPS desea establecer una cultura de la calidad es importante reconocer que los criterios de calidad darán lugar a los principios, valores y prácticas que deberán asumirse para acceder a la acreditación y para satisfacer al usuario. Aquí se aceptan las normas, parámetros, comportamientos planteados por las instituciones que antes se mencionaron; la IPS UNIVERSITARIA lo que se propone es cumplir con cada uno de estos parámetros para alcanzar así un objetivo, acreditarse como una institución de calidad y ha implementado para ello un trabajo con “Los formadores en calidad” (entiéndase como un grupo donde se practican acciones de calidad empresarial en salud y que este no es su único objetivo) a través de los cuales se trata de multiplicar las acciones y prácticas de calidad.

Ese hacer pedagógico podrá favorecer en gran medida el desarrollo de la cultura en calidad que se ha propuesto la IPS UNIVERSITARIA; aun sabiendo que este proceso no mostrará su impacto en corto tiempo, la pedagogía puede aportar en las tareas de formar y educar en cultura y calidad; recordando que la pedagogía, como la plantea Peña Runge, toma como objeto de estudio la educación y por ende la praxis educativa. Por último aclaremos que el proceso educativo que se plantea estará enfocado en los procesos de formación para personal que tiene contacto con niños y adultos dentro de la IPS UNIVERSITARIA, favoreciendo así los procesos de acercamiento y participación de la cultura en calidad. Éste último proceso es similar en todos los sentidos al que cumple la educación, de insertar a los sujetos dentro de la cultura. La salud y la educación entonces son dos ciencias que alcanzan una mayor cantidad de sujetos en una menor cantidad de tiempo.

El saber pedagógico aporta en este proyecto más dinámica en la manera de dar a conocer ciertas temáticas y en o que se deberá de tener presente para intentar formar a los individuos que laboran y pasan por la IPS. Es más la Pedagogía podrá ayudar a la validación de las practicas que lleva a cabo la IPS, en el proceso de formación de sus empleados y usuarios. Es un logro saber que la IPS cuenta con estrategias educativas, pero eso no es suficiente y la pedagogía podrá ayudar a transformar estas practicas educativas en formación, pues no se trata simplemente de dar a conocer sino de ayudar a establecer comportamientos seguros dentro de la IPS.

Éste proyecto se encuentra enmarcado en conceptos generales tales como educación, calidad, cultura, salud y como concepto articulador la pedagogía y el saber pedagógico como marco disciplinar desde el cual estamos formadas.

En este proyecto tenemos unos conceptos centrales (pedagogía, educación, cultura, salud y calidad), los cuales se interrelacionan, por lo cual no podemos definir o determinar que uno es más importante que el otro, pues todos aportan a un mismo fin, la cultura en calidad de la salud.

Apoyados en éstos conceptos, podemos asumir que la necesidad en la IPS UNIVERSITARIA es una transformación de la cultura, para garantizar así, calidad en el servicio de salud y esto solo podrá lograrse con los procesos de educación y formación entrelazados con el saber y las acciones pedagógicas que se puedan implementar.

Es así como podemos entender la cultura en calidad como la actitud presente tanto en el personal de salud como en los usuarios, es una manera de vivir. La calidad es pues una responsabilidad que se refiere al mejoramiento de los procesos, de los sistemas y de los servicios que se ofrecen dentro de las instituciones de salud. El deseo de la IPS UNIVERSITARIA es llegar a ser reconocido como uno de los establecimientos con la mejor calidad ofrecida a cada uno de los “clientes”. Como lo hemos mencionado antes, esta idea de calidad es la que se desea convertir por cultura en calidad dentro de la IPS UNIVERSITARIA, por ejemplo, que los trabajadores de la institución actúen de forma amable y que al usuario se le brinde el mejor servicio a nivel asistencial son actitudes y prácticas que se desean estén interiorizadas en cada uno de los clientes internos (que sean un hábito las prácticas en salud, como lavado de manos, seguridad del paciente, derechos y deberes del usuario, entre otros), para que así sean reconocidos, no bajo la idea de lo que era el Seguro Social, sino como una entidad que *“promueve las acciones seguras y previene las inseguras, minimizando los riesgos sobre los pacientes, sus familias y el personal que integra la institución”* (Calipsu).

Para el caso de esta investigación describimos e intervenimos la realidad de un grupo de sujetos inscritos en la cultura de salud de la IPS UNIVERSITARIA.

Para la recolección de la información, se utilizaron las técnicas de talleres de grupos o *formaciones* como se le llama en la IPS UNIVERSITARIA en los cuales se aplican los conversatorios, las evaluaciones cuantitativas en el formato propuesto por la IPS UNIVERSITARIA y las evaluaciones cualitativas diseñadas desde el saber pedagógico para conocer los saberes previos sobre el contexto y sobre los conceptos de calidad, cultura, salud y educación.

En la misma medida, los instrumentos utilizados fueron las observaciones participantes y no participantes en los talleres formativos con el grupo de formadores en calidad y los grupos multiplicadores de las formaciones; y claro está, los diarios de campo realizados por las practicantes de pedagogía infantil.

Las formaciones son realizadas por los facilitadores (formadores en entrenamiento), practicantes de psicología y de educación (Lic. En pedagogía infantil). Ahora bien, dentro de las instituciones de salud no ha sido muy común hacer investigaciones que se apoyara en aspectos cualitativos, pero para este proyecto en específico es valiosa la información cualitativa dado que se describe la manera en que se concibe la cultura y

la calidad dentro de la IPS UNIVERSITARIA, así mismo con la organización y los procesos llevados a cabo en la clínica.

El instrumento cualitativo en la evaluación cuantitativa que se realiza en cada formación aplicada, se ha nombrado como: La **valoración del formador**, ésta hace referencia a la manera en que es percibido el formador; este aspecto deja ver el modo en que son percibidos algunos de los procesos dentro de la IPS UNIVERSITARIA (entendiendo como procesos aquellos departamentos que trabajan de forma progresiva y ordenada).

La IPS UNIVERSITARIA intenta implementar procesos que hagan más viable su labor ante otras instituciones prestadoras de salud, por ello su meta es la acreditación. Por tal motivo para el desarrollo de las temáticas en las formaciones desde el saber pedagógico se realizan las actividades que podrían permitir una reflexión desde las situaciones cotidianas, pasando de simples actividades a temáticas que a través de diferentes actividades permiten viajar el conocimiento de los nuevos parámetros de calidad establecidos para la IPS UNIVERSITARIA, logrando así, la cultura de la calidad. Esto también da cuenta de que en el desarrollo de una cultura de la calidad debe ser posible generar espacios que ayuden al sujeto a hacer uso de esas nuevas prácticas, valores, principios y actitudes. El espacio educativo que se está brindando en la IPS UNIVERSITARIA va más allá de enseñar pautas ya aprendidas en la academia, más bien es la formación y ejemplificación de prácticas que favorezcan la calidad del servicio ofrecido. En segundo lugar el servicio lo prestan más que las instituciones, las personas que en ellas laboran, por ende quienes deben ser introducidos en las prácticas son las personas. La IPS UNIVERSITARIA posee un atributo que será bueno resaltar y es que aquí se atienden personas de diferentes creencias, géneros, condiciones sociales y estratos socioeconómicos, por ello la cultura de esta misma organización debe partir de una calidad humanizada del usuario. A partir de la clasificación realizada de las apreciaciones y comentarios realizadas por el personal encuestado de la IPS UNIVERSITARIA, se logra agrupar la información en cuatro categorías, la primera de ellas es el sentido de pertenencia, la segunda es la percepción ante la encuesta, una tercera categoría son las relaciones entre el personal de salud y por último, la infraestructura.

Para concluir, hay que ser claro en algo, dentro de una organización como la IPS UNIVERSITARIA, la calidad debe ser parte de la cultura, para ello se hace indispensable fortalecer e incorporar al personal en todo lo organizacional, evidenciando que es parte y valioso en la construcción cultural de la IPS, es así como el sentido de pertenencia cobra sentido dentro de una organización, favoreciendo los procesos internos y donde ya el cumplimiento de sus responsabilidades deja de ser una obligación, a ser un hábito y por ende llegando a ser cultura de la calidad, pues se permite que el personal que lo conforma no sufra algún tipo de presión que impida el buen desempeño de su labor, así se asegura un servicio con calidad para los usuarios, posibilitando el cumplimiento de sus derechos.

Las temáticas de dichas *formaciones* se desarrollan a partir de talleres pedagógicos y se parte de la necesidad de la IPS para determinar las temáticas a desarrollarse.

Cada uno de los formadores tiene la tarea de capacitar a uno o varios de los equipos primarios que han accedido a participar de dicha actividad, ellos son acompañados por el grupo de calidad en la ejecución de las formaciones y gracias a ellos el alcance de las formaciones hoy es tan amplio, pues se pasó de ser un grupo de 40 personas a una capacitación en temas de calidad de más de 500 personas en una institución tan grande como la IPS UNIVERSITARIA.

Dejando un poco de lado este tema de las *formaciones*, pero siguiendo con algunas estrategias de formación que posee la IPS UNIVERSITARIA, es clave hablar de la manera que deben ser presentados los temas de la institución a los usuarios y empleados. Es por esto que la estrategia de formadores en calidad, debe extenderse a los nuevos empleados, introduciéndolos desde sus inicios en la cultura de la calidad, evitando que adquiera hábitos inadecuados y sea precursor de los buenos hábitos y práctica, conllevando a que el sujeto se inscriba en la cultura de la calidad y así mismo la enseñe desde su qué hacer, como personal de la salud (médico, enfermera, secretaria, vigilante, etc.).

La educación es pues, en pocas palabras, una herramienta fundamental en el desarrollo de la cultura, pensemos que para entender bien esta idea, lo que se debe hacer es entender que, la educación alcanza en su estrategia educativa una mayor cantidad de sujetos y al mismo tiempo, la salud está en relación con una gran cantidad de sujetos, que se relacionan además de un servicio, sino que se relacionan a través de la palabra y de las acciones. La salud y la educación, entonces, son dos ciencias que alcanzan una mayor cantidad de sujetos en una menor cantidad de tiempo. Qué bueno sería entonces, impactar a estos sujetos de tal forma que puedan acceder a nuevos comportamientos que mejoran su estilo de vida.

Es así como entendemos la pedagogía tal cual la presenta Runge: “...*pedagogía es el campo disciplinar y profesional en el que se estudia, investiga, reflexiona, experimenta e influye sobre la educación en sus múltiples configuraciones y modalidades*”. (Runge Peña. 2009:6 mimeo)

Desde ésta perspectiva, la pedagogía puede ser entendida como una “*actividad humana sistemática que orienta las acciones educativas y de formación, donde se plantean los principios, métodos, prácticas, maneras de pensar y modelos que son sus elementos constitutivos*”. (Gómez Mendoza. 2001: sp)

1. DISEÑO TEORICO

1.1. Planteamiento de la pregunta:

El Ministerio de la Protección Social desde la dirección de calidad en servicios, ha determinado que las entidades prestadoras de salud, estén en un continuo mejoramiento de la calidad (*Decreto 1011 de 2006*) y su atención esté centrada en el usuario, para ello, se requiere constantes modificaciones a nivel interno de cada institución y es en este punto donde la IPS UNIVERSITARIA, en su necesidad de mejorar las prácticas en calidad, ha vinculado la pedagogía en el diseño metodológico de talleres, en éste caso *formaciones*, que consta de actividades pedagógicas que ayudan a interiorizar la importancia de los valores, principios y políticas de la institución, que tienen como finalidad, crear una cultura en calidad en aras de alcanzar altos estándares de acreditación. Estos estándares aparecen más especificados en el Decreto 1011 de 2006; que establece los parámetros necesarios para ser habilitados y calificados dentro de la prestación de servicios, como una institución de calidad. De una manera más concreta estos parámetros son:

1. *Estrategias y gestión estratégica y su enfoque hacia la seguridad del paciente.*
2. *Liderazgo y estilo de gestión: enfoque para la seguridad del paciente.*
3. *Gestión integral del talento humano y su enfoque hacia la seguridad del paciente.*
4. *Gestión de expectativas de usuario, participación de los grupos de interés y su enfoque hacia la seguridad del paciente.*
5. *Gestión clínica de procesos de atención frente a la seguridad del paciente.*
6. *Gestión del conocimiento, la innovación y la información y su enfoque hacia la seguridad del paciente.*
7. *Responsabilidad social y su enfoque hacia la seguridad del paciente.*
8. *resultados para asegurar la sostenibilidad y competitividad de la organización y la contribución del enfoque de seguridad del paciente. (Alcaldía de Medellín 2010, págs. 27-65).*

La acreditación en salud es un proceso voluntario y periódico de autoevaluación interna y revisión externa de los procesos y resultados que garantizan y mejoran la calidad de la atención del cliente en una organización de salud, a través de una serie de estándares óptimos y factibles de alcanzar, previamente conocidos por las entidades

evaluadas. Es realizada por personal idóneo y entrenado para tal fin, y su resultado es avalado por la entidad de acreditación autorizada para dicha función.

La Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención de Salud implica:

1. *La realización de actividades de evaluación, seguimiento y mejoramiento de procesos definidos como prioritarios.*
2. *La comparación entre la Calidad Observada y la Calidad Esperada, la cual debe estar previamente definida mediante guías y normas técnicas, científicas y administrativas.*
3. *La adopción por parte de las instituciones de medidas tendientes a corregir las desviaciones detectadas con respecto a los parámetros previamente establecidos y a mantener las condiciones de mejora realizadas. (Colombia, Ministerio de Protección Social. 2007:S/P).*

Partiendo del ideal que tiene la IPS UNIVERSITARIA, se crea la necesidad de implementar estrategias que ayuden al cumplimiento de las leyes establecidas por el Ministerio de la Protección Social. De esta manera es que se propicia un espacio para que la pedagogía aporte en la construcción metodológica de estrategias que generen una cultura en calidad.

Con esa finalidad, los estándares de acreditación han sido diseñados para fomentar el mejoramiento continuo de la calidad y, por ende, se ajustan cada tres años. Las organizaciones de salud que deseen mantener su certificado de acreditación, deberán renovarlo igualmente cada tres años; y es en este proceso de acreditación de la institución, donde la pedagogía entra a fortalecer las metodologías de mejoramiento en la cultura en calidad de la IPS UNIVERSITARIA, es así, como las pedagogas infantiles, apoyan en el diseño metodológico de las formaciones² para garantizar, en cierta medida, que sea posible la acreditación de la IPS UNIVERSITARIA.

Partiendo de éste ideal, se encontró que dentro del área de la salud, se habla en términos de la cultura, calidad y la educación como conceptos que hacen aportes en la formación de sujetos, esperando que se inscriban en la cultura de calidad, ya que se evidencia un desfase entre las pautas y las prácticas en salud. Es en éste punto donde la pedagogía puede hacer aportes importantes en la transformación de la cultura de la IPS UNIVERSITARIA, a través del tipo de educación que se le está brindando al cliente interno (personal de salud, administrativos, secretarias, vigilantes, entre otros) por medio de las formaciones, estrategia que se explicó anteriormente.

El tipo de educación que se está impartiendo, es la informal, la cual es definida por la Ley 115 de 1994 en su artículo 43 como: *todo conocimiento libre y espontáneamente adquirido, proveniente de personas, entidades, medios masivos de comunicación,*

² Son actividades tipo taller, donde se trabaja desde una perspectiva pedagógica las temáticas propias de la IPS UNIVERSITARIA, con el fin de aportar a la cultura de calidad en la prestación del servicio de salud, desde todos los espacios, áreas o cargos en la institución.

medios impresos, tradiciones, costumbres, comportamientos sociales y otros no estructurados (MEN, 1994: pág. 33), se hace posible en las acciones de formación y se construye paulatinamente la cultura de calidad, en otras palabras, las *formaciones* crean dispositivos de transformación cultural dentro de la IPS UNIVERSITARIA, llevando al cliente interno a una relación entre las pautas y prácticas en salud, cumpliendo así con la finalidad de la institución como prestadora del servicio en salud, llevar bienestar a los usuarios, en todas sus áreas, no solamente en la ausencia de enfermedad.

Desde ésta realidad, surge la pregunta ¿Qué influencia tiene el saber pedagógico en la transformación de las prácticas en salud para fortalecer la cultura en calidad de la IPS UNIVERSITARIA?

Con la finalidad de contestar a ésta pregunta y aportar de manera significativa en el proceso de transformación cultural y de prácticas en salud dentro de la IPS UNIVERSITARIA, este proyecto investigativo se llevará a cabo teniendo en cuenta los conceptos de saber pedagógico, prácticas pedagógicas, educación, cultura, calidad y salud.

Además la pregunta está planteada con el propósito de darle lugar a la pedagogía dentro de la IPS UNIVERSITARIA. Algo así, como para dar a entender que la pedagogía es necesaria para llevar a cabo los procesos de formación, ya que desde este concepto, podemos reflexionar de una forma más amplia sobre las actividades y contenidos que hacen parte de la formación de cada individuo dentro de la IPS UNIVERSITARIA.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 General

Identificar la influencia que tiene el saber pedagógico en la transformación de las prácticas en salud para fortalecer la cultura de la calidad en la IPS UNIVERSITARIA.

1.2.2 Específicos

- Analizar las estrategias pedagógicas que contribuyen la transformación de la practicas en salud y fortalecen la cultura de la calidad.
- Comprender las interacciones que se establecen entre los sujetos que participan de los talleres (*formaciones*) para la transformación de prácticas en salud y fortalecer la cultura de la calidad.

1.3 JUSTIFICACIÓN

Desde el psicoanálisis y desde el proyecto de la ciudad educadora se da una definición interesante sobre el concepto de cultura y ambos apuntan al establecimiento de normas y a la vinculación del ser humano a las mismas. En pocas palabras son acciones, costumbres, acciones y reglas que al ser compartidas van generando sentido de pertenencia, dando como resultado el respeto y reconocimiento de los derechos y deberes de los otros. Dado que la IPS desea establecer una cultura de la calidad es importante reconocer que los criterios de calidad darán lugar a los principios, valores y prácticas que deberán asumirse para acceder a la acreditación y para satisfacer al usuario. Esta certificación demanda a cada institución que todos sus empleados estén vinculados de forma participativa en cada uno de los procesos. Esa vinculación solo es posible si hay una aceptación y un cumplimiento de las normas, partiendo de la aceptación voluntaria desde la comprensión y valoración de la importancia que tienen para la salud de las personas y posteriormente la vinculación total de los integrantes de la IPS UNIVERSITARIA.

Lo que anteriormente se plantea deja ver el interés de acceder a unas normas establecidas que comienzan a hacer parte de una cultura; que para este caso recibe el nombre de “cultura de la calidad”. Aquí se aceptan las normas, parámetros, comportamientos planteados por las instituciones que antes se mencionaron; la IPS UNIVERSITARIA lo que se propone es cumplir con cada uno de estos parámetros para alcanzar así un objetivo, acreditarse como una institución de calidad y ha implementado para ello un trabajo con “Los formadores en calidad” (entiéndase como un grupo donde se practican acciones de calidad empresarial en salud y que este no es su único objetivo) a través de los cuales se trata de multiplicar las acciones y prácticas de calidad.

Con éste fin, se crea un equipo de formadores. Y es aquí donde el saber pedagógico se pone en practica, pues podrá brindar elementos que sumados al saber profesional de otras disciplinas, darán como resultado una apropiación de los hábitos y prácticas necesarias para alcanzar una calidad en la atención del usuario; el hecho de que ellos asuman actitudes y posturas emocionales y profesionales diferentes frente a los usuarios y a sus mismos compañeros, serán una muestra de transformación en la cultura de la calidad.

Ese hacer pedagógico podrá favorecer en gran medida el desarrollo de la cultura en calidad que se ha propuesto la IPS UNIVERSITARIA; aun sabiendo que este proceso no mostrará su impacto en corto tiempo, la pedagogía puede aportar en las tareas de formar y educar en cultura y calidad; recordando que la pedagogía, como la plantea Peña Runge, toma como objeto de estudio la educación y por ende la praxis educativa. (Peña Runge, 2008:22 mimeo)

Desde otros puntos de vista laborales, se considera de forma equivocada que la pedagogía son solo estrategias didácticas o juegos divertidos para hacer algo más gracioso o diferente, pero en este caso se propone de forma muy central que la pedagogía aportará una reflexión sobre la formación de sujetos en este caso adultos con algún grado de escolaridad, como: pregrado, especialización o doctorado que finalmente, están en contacto con niños. Esta reflexión estará centrada sobre el quehacer de los formadores a partir de la planeación de las actividades y talleres.

A partir de lo anterior, se plantea que, si para inscribirse en la cultura se deben aceptar unas normas o comportamientos y estos a su vez deben ser reforzados desde la educación, de igual manera, se puede decir que ocurrirá en el proceso de generar una cultura de la calidad a partir de la implementación de trabajos en los equipos de formadores.

Por último aclaremos que el proceso educativo que se plantea estará enfocado en los procesos de formación para personal que tiene contacto con niños y adultos dentro de la IPS UNIVERSITARIA, favoreciendo así los procesos de acercamiento y participación de la cultura en calidad. Éste último proceso es similar en todos los sentidos al que cumple la educación, de insertar a los sujetos dentro de la cultura.

Recordemos que aunque se trabaja con adultos, se espera que este proceso de formación que se lleva a cabo dentro de la IPS UNIVERSITARIA, llegue al piso de pediatría a través de cada uno de los adultos que participan en las formaciones. Es decir, los formadores llegarán a cada uno de los pisos de la IPS UNIVERSITARIA, por ende, en algunos momentos de su vida laboral estará en relación con los niños y con los cuidadores de los mismos y si por ejemplo se les enseña a los formadores la importancia de educar al usuario en el autocuidado y ellos lo hacen, esos usuarios serán niños o cuidadores de niños en su mayoría. Dejando ver así, que el proceso llevado a cabo desde el discurso de la pedagogía infantil será efectivo en tanto algunos de los usuarios tienen relación directa e indirecta con la población infantil que pasa por la IPS UNIVERSITARIA.

Trabajar desde el interior de una institución de salud, la pedagogía infantil y más específicamente desde el área de calidad, le da a esta investigación la oportunidad de establecer una diferencia en la forma de ver o de imaginar los lugares en los que la pedagogía puede desarrollarse como espacio de conceptualización. Ya que de manera flexible dentro del proyecto de formadores, la pedagogía no solo trata de apoyar la forma didáctica de aplicar cada contenido, sino que además, lo que puede hacer la pedagogía es pensar que es apropiado conocer y hacer para favorecer el proceso de transformación cultural que adelanta la IPS UNIVERSITARIA. La pedagogía ha permitido pensar acerca de cada proceso de educación que se ha dado a lo largo de la vida humana, hoy la pedagogía da un paso más adelante o más allá llegando no solo a los hospitales para apoyar el desarrollo y establecimiento de las aulas hospitalarias, sino, que demuestra poder apoyar dentro del ámbito de salud cada proceso relacionado con la educación; para este caso, relacionado con la educación informal.

La educación es pues en pocas palabras una herramienta fundamental en el desarrollo de la cultura, pensemos que para entender bien esta idea, lo que se debe hacer es entender que la educación alcanza en su estrategia educativa una mayor cantidad de sujetos, y al mismo tiempo la salud está en relación con una gran cantidad de sujetos, que se relacionan además de un servicio, sino que se relacionan a través de la palabra y de las acciones. La salud y la educación entonces son dos ciencias que alcanzan una mayor cantidad de sujetos en una menor cantidad de tiempo. Que bueno sería entonces impactar a estos sujetos de tal forma que puedan acceder a nuevos comportamientos que mejoran su estilo de vida.

1.4 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

1.4.1 A nivel mundial

Efectos de las reuniones y talleres de educación continúa en la práctica profesional y los resultados en la salud. (Smith, Brown, Khanna. 2003). Este artículo habla de lo importante que es no solo basar las reuniones y capacitaciones de salud en disertaciones, lo que más bien se propone es demostrar que a partir de la participación activa y didáctica los participantes de los talleres mejoraban sus practicas profesionales y los resultados aun alcanzaron a los pacientes de las diferentes instituciones de bajos recursos.

El resultado final de este trabajo dejó muy en claro que los talleres que se realizan con la simple motivación de disertar son menos efectivos en la transformación de las practicas profesionales y que en cambio, cuando los talleres se basaban en actividades dinámicas y en disertaciones, son más productivos y dejan ver un mayor cambio en las practicas de los profesionales y además de los usuarios.

Dentro de este artículo se le da importancia al asunto de la educación, y no precisamente de los conceptos que ya han sido enseñados en la academia, más bien se le da prioridad a la práctica de los saberes conceptuales y a la disertación transversalizada por dicha práctica dinámica del concepto.

Reflexiones psicosociológicas sobre la cultura de la calidad y la innovación en la empresa. (Batista, Susana. 2002). En este artículo expuesto en el foro de Calidad en Educación y PyMEs, realizado en la Universidad nacional de la Matanza (Argentina), se expone la importancia de una cultura organizacional, donde las normas operativas, creencias, prácticas y rutinas, pueden combinarse para crear una calidad dentro de la organización.

Concebir a la cultura como representación, permite la comprensión de las organizaciones como fenómenos culturales caracterizados por un sistema de significados compartidos. Las estructuras organizacionales, las reglas, las políticas,

los objetivos, las misiones, las descripciones de las tareas y los procedimientos normalizados de operaciones realizan una similar función interpretativa. Para ello actúan como puntos de referencia primarios en el modo de pensar de las personas y dan sentido al contexto en el cual trabajan". (Morgan, 1998:119 citado por Batista, 2002).

El concepto de calidad dentro de una organización económica debe tomarse desde una perspectiva interna, es decir desde sus empleados, relacionando la mentalidad de la responsabilidad con el "producir" calidad. Por ende es necesario que las pautas estén de la mano con las prácticas, pues no es suficiente para generar calidad con saber los procedimientos, dejando de lado la buena práctica de esos procedimientos.

1.4.2 A nivel nacional

Calidad percibida por los usuarios de hospitales del programa de reestructuración de redes de servicio de la salud en Colombia. (Cabrera. G, Arana. L, Londoño. J. 2008) Esta investigación escuchó a cada una de las personas seleccionadas con el fin de averiguar que tan satisfechos e insatisfechos se llegan a sentir dentro del servicio de salud que le ofreció la entidad prestadora del mismo.

La entrevista se desarrolló cara a cara con el entrevistado y los resultados arrojados por esta investigación es que los usuarios se sienten satisfechos con el tipo de atención que han recibido por parte de los organismos de salud que los atienden (amabilidad, buen trato, aplicación de los procedimientos). La cantidad de usuarios que presentó algún tipo de queja en ningún momento llega a superar las cifras de aquellos que se dicen satisfechos.

Establecimiento de una línea de base de la cultura de la seguridad de los pacientes en un hospital universitario en Bogotá. (Barbosa Ramírez, L; Cárdenas Clavijo, E.; García Castillo, L.; More Paz, L.; Muñoz Ortega, M.L. 2008) Un elemento importante para alcanzar la calidad es la seguridad en salud, de ahí que para el presente proyecto sea importante este estudio. El cual fue llevado a cabo por estudiantes de maestría de la Universidad Javeriana, y como estudio aplicado, su objetivo fue, describir aspectos claves de la cultura de seguridad de los pacientes y del clima de seguridad percibido por el personal que labora en un Hospital Universitario de Bogotá, Se utilizó la encuesta "Hospital Survey on Patient Safety Culture" patrocinada por el Medical Errors Workgroup of The Quality Interagency Coordination Task Force (QulC). La información recogida permitió establecer la percepción que tienen los colaboradores en cuanto a siete dimensiones que conforma la cultura de seguridad. El análisis de la información evidencia que la construcción de la cultura de seguridad es un proceso que implica cambios en las concepciones y prácticas del personal de salud, que todavía falta consolidar pero que ya muestra avances significativos.

Al respecto concluían que en la nueva comprensión del tema se requiere trabajar para que la gente comprenda que el reporte de situaciones adversas o errores podría

mejorar la calidad y la seguridad del paciente, garantizando que no habrá represalias y que todos conocen el sistema. Esto es considerado en otras investigaciones como un aspecto necesario a desarrollar para lograr que la cultura de seguridad del paciente sea eficaz. Lograr que las prácticas se vuelvan rutinarias implica arraigar hábitos y esto lleva tiempo. Al respecto citan *“Las personas no cambian su conducta solo con acciones educativas sino se requieren actividades en el campo que demuestren la bondad del cambio sugerido”* (Franco 2005). Se requiere transformar la cultura a nivel de creencias, actitudes, comportamientos, rituales y paradigmas, en este contexto puede decirse con seguridad que el cambio va en camino.

Lineamientos de la política de calidad: Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad (Ministerio de la protección social, Bogotá D.C. 2007). Se expone el propósito de las políticas de calidad para el sector de salud, asegurando la prestación del servicio con calidad.

Para ello se establecen objetivos para el Sistema General de Seguridad Social en salud (SGSSS) a nivel nacional, requiriendo que se articule la eficiencia, la calidad y accesibilidad al servicio de salud, con el cumplimiento mínimo de los estándares, de ésta manera se podrá ver una atención adecuada, en el tiempo y lugar correspondiente, a la vez que se reduzca la incidencia de errores y eventos adversos.

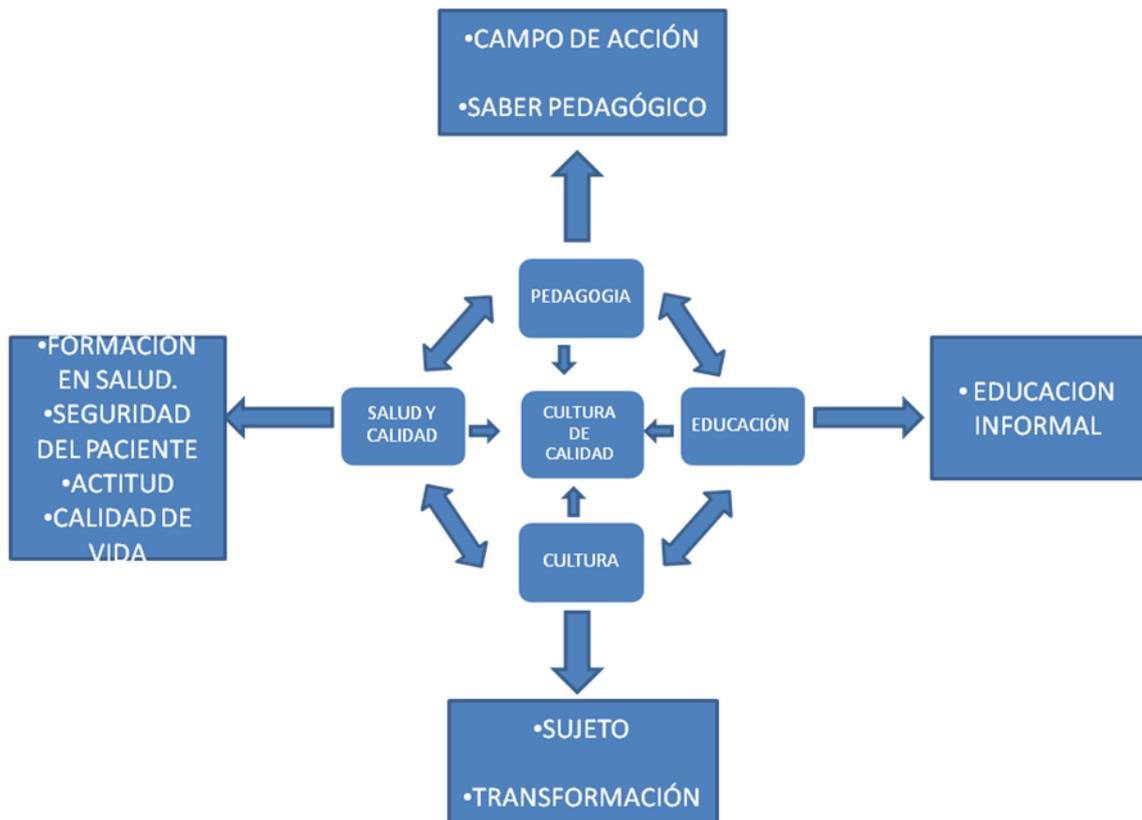
1.4.3 A nivel local

Las problemáticas psicosociales en Medellín: una reflexión desde las experiencias institucionales (González y Paniagua Medellín 2009) En esta investigación, la metodología empleada para el proceso de sistematización fue de tipo cualitativa-descriptiva y utilizó un enfoque apoyado en la hermenéutica, con la finalidad de describir, reflexionar y comprender los procesos de intervención psicosocial comunitaria, en los cuales se posibilita la reflexión para tomar decisiones y orientar las intervenciones sociales según las situaciones y problemas percibidos por la comunidad; de ésta manera se logró comprender que de acuerdo al estilo de investigación o propósito de la investigación, depende el tipo paradigma y enfoque a utilizar en nuestro proyecto investigativo.

1.5. REFERENTES CONCEPTUALES

Éste proyecto se encuentra enmarcado en conceptos generales tales como educación, calidad, cultura, salud y como concepto articulador la pedagogía y el saber pedagógico como marco disciplinar desde el cual estamos formadas.

A manera de llevarlos a comprender un poco más la relación de éstos conceptos, mostramos el siguiente mapa conceptual:



Como se puede observar, tenemos unos conceptos centrales (pedagogía, educación, cultura, salud y calidad), los cuales se interrelacionan, por lo cual no podemos definir o determinar que uno es más importante que el otro, pues todos aportan a un mismo fin, la cultura en calidad de la salud. Para ello es necesario tocar en cada concepto, unos agentes que direccionan nuestra investigación, llevando la observación a un punto específico: ¿Qué influencia tiene el saber pedagógico en la transformación de las prácticas en salud para fortalecer la cultura en calidad de la IPS UNIVERSITARIA?

Partiendo de éste interrogante, entendemos la pedagogía tal cual nos la presenta Runge Peña en su texto: Breve introducción al campo disciplinar y profesional de la Pedagogía: consideraciones básicas sobre pedagogía, práctica educativa y saber pedagógico en el que se expresa: "...pedagogía es el campo disciplinar y profesional en el que se estudia, investiga, reflexiona, experimenta e influye sobre la educación en sus múltiples configuraciones y modalidades". (Runge Peña. 2009:6 mimeo)

Desde ésta perspectiva, la pedagogía puede ser entendida como una *actividad humana sistemática que orienta las acciones educativas y de formación, donde se plantean los principios, métodos, prácticas, maneras de pensar y modelos que son sus elementos constitutivos.* (Gómez Mendoza. 2001: sp)

Muy diferente a lo que muchos se refieren de pedagogía, reduciéndola a una actividad meramente infantilizante, donde su objetivo es la incorporación de actividades lúdicas

para la educación escolar, desconociendo que es una disciplina que designa un campo de conocimientos y de acciones cada vez más complejo, destinada a los niños o a los adultos, la pedagogía cuenta con una competencia técnica y profesional y constituye un principio de estudio e investigación.

Ser “pedagogo” (o más justamente hacer acto de pedagogía) consiste así pues, en situarse en la lógica de una acción contextualizada: por ejemplo enseñar a los estudiantes en un establecimiento escolar, pero también en otros contextos posibles asociados al desarrollo de la actividad social misma (ampliación de la escolaridad, formación profesional, educación continua, etc.). Estos contextos y la diversidad de situaciones posibles hacen del hecho pedagógico un conjunto cada vez más complejo tanto al nivel de los medios, de los métodos como de las organizaciones. (Gómez Mendoza. 2001: sp)

De ésta manera, el acto de pedagogía y el saber pedagógico – entendiéndose el saber pedagógico como lo dice Zuluaga, citada por Zapata Villegas

...asumiendo la pedagogía como saber. El saber es el espacio más amplio y abierto de un conocimiento, es un espacio donde se puede localizar discursos de muy diferentes niveles: desde los que apenas empiezan a tener objetos de discurso y prácticas para diferenciarse de otros discursos y especificarse, hasta aquellos que logran una sistematicidad que todavía no obedece a criterios formales. Es decir, el saber nos permite explorar desde las relaciones de la práctica pedagógica hasta las relaciones de la pedagogía, así: primero, de la práctica pedagógica con la educación, la vida cotidiana de la escuela y el entorno sociocultural que la rodea, pasando por las relaciones con la práctica política.

Con la adopción del término saber para la pedagogía, se busca destacar la movilidad que brinda al investigador para desplazarse desde las regiones más sistematizadas hasta los espacios más abiertos que están en permanente intercambio con las ciencias humanas y otras disciplinas y prácticas. (Zapata Villegas, 2003:181)

Ambos, se encuentran en un constante ir y venir entre pensar y hacer, en consecuencia, no existe pedagogía sin práctica. Pero no existe práctica pedagógica sin un saber que orienta a la práctica consciente y controlada, fundada sobre la coherencia de un principio que la organiza y la explica. Durkheim, citado por Gómez Mendoza (2001: sp), subrayaba también que

...la actividad pedagógica es una actividad de “socialización” y una actividad social. Como socialización, ella concierne, en un mismo proceso, a la construcción individual y a la organización de una sociedad; como actividad social, ella extrae de esta sociedad los modos de pensamiento que constituyen su coherencia. La actividad y su objeto están de esta manera ligados. Este doble fundamento de la pedagogía, crea una relación dinámica entre actividad social y principio educativo. (Gómez Mendoza, 2001: sp)

Es así como la actividad pedagógica toma su lugar entre las actividades humanas esenciales como la educación, la cultura, y la calidad en salud (conceptos articuladores

en este proyecto). Pero, para ello es necesario saber aceptar sus permanencias y cambios.

Es desde esta perspectiva que se puede determinar, que la pedagogía no se limita a la escuela sino que aplica en diversos contextos, siendo el caso de la IPS UNIVERSITARIA desde el departamento de calidad, donde se busca construir saber a partir de las diferentes experiencias que se dan al interior de las formaciones que se enmarcan en una educación informal y desde allí crear una cultura de calidad.

Para entender la educación, que es una palabra que de inmediato nos remite al aula de clase, nos apartaremos un poco para hablar de educación informal, comprobando la idea de que el aula de clase se transforma y adopta otros lugares en los que se dan o genera los procesos educativos. Por el momento dejaremos en claro que la educación es pues una forma de influir en el otro, en palabras de Peña Runge es:

...la educación o praxis educativa es la actividad —o conjunto de actividades— simplemente la praxis en la que una instancia A (maestro, profesor, tutor, sabio), en el marco de unas orientaciones implícitas o explícitas (para qué) y de unas circunstancias específicas (aspectos sociales, culturales, locativos), trata de influir sobre una instancia B (alumno, adulto, aprendiz) de cierto modo (cómo) con el propósito (con qué fin) de que esta última se transforme, bien sea al apropiarse de unos contenidos (qué) y/o al cambiar su forma de ser. (Runge Peña 2008:27 mimeo)

Concepto que se ajusta con lo que pretende este proyecto, ya que además de educar, lo que se busca es formar a las personas como sujetos que ofrecen calidad, que vivan y actúen de forma tal que simplemente ser atento o respetuoso sea una práctica de su vida cotidiana. Este proceso educativo además nos sirve como ejemplo para reiterar que el espacio educativo se ha transformado y no solo se limita a las aulas escolares, sino, que aprovecha cualquier espacio para generar procesos de formación, que para este caso es cualquier espacio de la IPS UNIVERSITARIA.

La educación en este proceso de calidad lo que busca es transformar a los sujetos a través de las actividades de formación para transformar las prácticas. No se trata de hacer u obligar a los sujetos a ser tal cual el ideal de la institución, porque acceder a la forma de pensar de alguien o de alguna institución requiere una posición de aceptación y de aprehensión de las prácticas y normas establecidas.

Entonces, primero ¿Quién será el promotor del proceso educativo para transformar la cultura? El formador, que es la persona capacitada por el área de calidad y allí trabajan las pedagogas infantiles, adaptando las formaciones (entiéndase formaciones como la estrategia de la IPS UNIVERSITARIA para difundir algún tipo de practicas) para que de una manera lógica y pedagógica tengan una intencionalidad los contenidos y/o procesos que se realizan en la institución. En segundo lugar, ¿Para qué se hacen las formaciones? Para establecer un método de divulgación de un conocimiento y comprensión de las buenas prácticas en salud, así se determinará la influencia de

éstos procesos de formación en la calidad y la cultura en la institución llevándose a cabo una transformación cultural; -más adelante se hablará del concepto de cultura-.

En tercer lugar, definiremos o estableceremos las circunstancias en las que es posible el proceso educativo, en la actualidad en la IPS UNIVERSITARIA, se han generado espacios en los que se da la oportunidad de conversar o dialogar sobre cada proceso y práctica para ver la importancia y darle el valor suficiente desde el discurso colectivo, además se podrán crear otros momentos y espacios para garantizar este proyecto. Para el cuarto lugar, el qué se divulgará depende de las circunstancias y demandas de la IPS UNIVERSITARIA y el fin se evidenciará en la ejecución de los tres anteriores ya que desde el inicio es planteada la necesidad de unificar conceptos para que determinados procesos en la institución den el resultado esperado.

Siguiendo con la línea de definir qué es la educación y antes de retomar el concepto de cultura, que siempre está inmerso en el proceso educativo, se debe dejar en claro que dentro de la educación de adultos hay que tener presente que: éste tipo de población ha tenido mayor tiempo de experimentar la vida y lo que ha pensado y aprendido lo ha acompañado por una mayor cantidad de tiempo; todos los pensamientos, prácticas y costumbres de su entorno y realidad más inmediata. Por ende, educar adultos requiere de entender el contexto del cual viene cada persona, para simplificar los temas a lo que realmente necesitan, que para este caso es cambiar la concepción de la forma en que se debe prestar el servicio en salud. Y aunque ellos estén dispuestos, este proceso requiere de tiempo para transformar las prácticas arraigadas por las nuevas que se le están proponiendo.

Ejemplificando lo anterior, de la siguiente manera; un adulto de más de 40 años de edad, ha estado trabajando en una empresa, sabe cómo hacer las cosas de una forma más rápida y se ha ingeniado nuevas formas de hacerlo bien, pero fuera de lo establecido por su empleador. Si vamos más atrás en su historia de vida, una de las prácticas de crianza de su familia era repetirle en la mayoría de circunstancias la siguiente premisa, “uno tiene que hacer las cosas como sea más fácil para uno y no importa cómo sea”. Pensando en estas dos simples razones se evidencia que a su edad estas dos prácticas han sido cada día más reforzadas por el medio. Por ello se hace ver desde este escrito que el contexto y saber que los adultos presentan hacen un poco más compleja la actividad educativa, pero estableciendo desde la palabra y los espacios ciertas actividades es posible generar un cambio.

Cuando se habla de generar un cambio dentro de una institución y en este caso en particular, dentro de la IPS UNIVERSITARIA, se hace referencia a un concepto en particular, el cambio se deberá hacer en la cultura de trabajo ya establecida desde que en el año de 2007 se inicia el funcionamiento de la misma con otro tipo de contratación y de servicio ante la comunidad (dejando de ser Seguro Social).

Entonces, ahora que se habla de cultura, se necesita establecer en qué momento se relaciona ésta con la educación. Concretamente, podemos decir que en todo momento se establece una relación paralela entre cultura y educación; entendiendo la cultura en palabras de, Sánchez y Castro (2006:7) como:

...los valores, las creencias, las suposiciones, las actitudes y las percepciones que orientan el comportamiento de las personas. El comportamiento se entiende como parte integrante de la cultura y, por lo tanto, se asume que esta no es algo subjetivo. Así como hay diversidad cultural en el sentido de que existen diversas culturas, dentro de una misma cultura también se presentan diversidad de valores, creencias, comportamientos, etc. en relación con un mismo aspecto de la vida económica, política o social.

Es decir, es todo tipo de respuestas y comportamientos que se aprenden en un grupo y que determinan los modos de actuar individuales, por lo tanto ésta involucra todo lo que hace particular y distinto a un grupo social y es ésta la que la diferencia de otros. Esta concepción es muy similar a la planteada por Freud y Mockus, pues hablan de aquellos comportamientos, normas, actitudes que asume el sujeto cuando se hace o se le invita a ser parte de una cultura.

Retomando pues el propósito de definir el momento o lugar en que se relacionan la cultura y la educación y después de definir qué es la cultura, podemos decir entonces, que la educación en particular es la forma más visible que existe para transformar la cultura de forma masiva, pues en los espacios educativos, que ahora son muy diferentes y variados, se dan las interacciones entre el formador (voluntaria o involuntariamente) y quien debe, quiere o necesita ser formado en algo. Es decir, la pedagogía como ciencia de la educación, articula su objeto con los demás conceptos sociales para transformar los sujetos, no solo en sus pensamientos, además en su ser y en su capacidad de identificarse como un sujeto capaz de decidir frente a lo que tiene a su alrededor, desde un postura de conocimiento que le permite ser agente activo del proceso cultural, pues propone y ejecuta prácticas efectivas en sus interacciones y discursos.

Toda ésta transformación, va dirigida a mejorar las condiciones de salud, entendiéndola como:

...un estado, esto es, una cualidad vital que afecta a la totalidad de la vida misma y, en tanto que tal, representa un desafío permanente para cualquier definición precisa y medible los múltiples factores que incide en la configuración de este estado de salud (físicos, mentales, sociales, culturales, económicos, espirituales,...) es difícil que puedan ser analizados y sintetizados a partir de una específica disciplina o perspectiva teórica. (García A. Sáez J. Escarbajal A. 2000 Pág. 27)

De ésta manera, se entiende el concepto de salud como un estado que vincula diferentes áreas del sujeto, que no solo es la ausencia de la enfermedad, sino una condición cotidiana del individuo o grupos sociales. La salud entonces, es el bienestar del sujeto en las diferentes áreas de su vida.

Es así como se hace necesaria la educación en la salud, entendiéndola ésta como lo define Tones citado por García y otros (2000: 38) que nos dice:

La educación para la salud es toda actividad libremente elegida que participa en un aprendizaje de la salud o de la enfermedad, es decir, en un cambio relativamente permanentemente de las disposiciones o de las capacidades del sujeto. Una educación para la salud, eficaz, puede así producir cambios a nivel de los conocimientos de la comprensión o de las maneras de pensar; puede influenciar o clarificar los valores; puede determinar cambios de actitudes y de creencias; puede facilitar la adquisición de competencias; incluso puede producir cambios de comportamientos o de modos de vida.

Esta definición establece un vínculo con la cultura, en la medida que apunta a mejorar la calidad de vida y la salud, en éste caso, de los usuarios de la IPS Universitaria a partir de un comportamiento o pautas dadas por el personal de salud. Y es lo que precisamente se quiere lograr con las diferentes formaciones, que buscan crear una cultura en calidad.

Apoyados en éstos conceptos, podemos asumir que la necesidad en la IPS UNIVERSITARIA es una transformación de la cultura, para garantizar así, calidad en el servicio de salud y esto solo podrá lograrse con los procesos de educación y formación entrelazados con el saber y las acciones pedagógicas que se puedan implementar.

Es así como podemos entender la cultura en calidad como la actitud presente tanto en el personal de salud como en los usuarios, es una manera de vivir. Al respecto, Pachao citada por Pérez (2009:187) expresa:

...la cultura de una empresa es su forma habitual y tradicional de pensar y hacer las cosas, que comparten en mayor o menor grado todos los miembros y que deben aprender sus nuevos miembros” Y para lograr eso, la institución debe permitir que todos participen activamente, de manera que no sientan imposición, sino que hacen parte de la dinamización y mejoramiento de ésta.

Finalmente, uno de los conceptos que se ha mencionado durante todo el capítulo es el de calidad, pero sin la intención de definir de qué se habla cuando mencionamos la calidad, por eso, estas líneas se dedicarán precisamente a esta tarea, ya que este es uno de los conceptos articuladores para la cultura en calidad que se pretende apoyar.

La calidad es pues una responsabilidad que se refiere al mejoramiento de los procesos, de los sistemas y de los servicios que se ofrecen dentro de las instituciones de salud. Cada una de esas tareas, procedimientos o instrumentos son siempre aplicados por sujetos que se relacionan entre sí, bien sea entre “clientes” internos³ o entre “cliente” interno y “cliente”. El deseo de la IPS UNIVERSITARIA es llegar a ser reconocido como uno de los establecimientos con la mejor calidad ofrecida a cada uno de los “clientes”.

³ Cliente interno: se hace referencia al personal de trabajo de la IPS UNIVERSITARIA y Cliente: es el usuario que llega a la institución para ser atendido por el personal de la IPS UNIVERSITARIA. estos conceptos hacen pensar al sujeto como un ser atado al comercio, no como un sujeto permeabilizado por diferentes circunstancias que lo hacen ser usuario de la IPS.

Esto es lo que se plantea en la misión⁴ de la institución, por ende, es la meta hacia la que han fijado su mirada.

Como lo hemos mencionado antes, esta idea de calidad es la que se desea convertir por cultura en calidad dentro de la IPS UNIVERSITARIA, por ejemplo, que los trabajadores de la institución actúen de forma amable y que al usuario se le brinde el mejor servicio a nivel asistencial son actitudes y prácticas que se desean estén interiorizadas en cada uno de los clientes internos (que sean un hábito las prácticas en salud, como lavado de manos, seguridad del paciente, derechos y deberes del usuario, entre otros), para que así sean reconocidos, no bajo la idea de lo que era el Seguro Social, sino como una entidad que *“promueve las acciones seguras y previene las inseguras, minimizando los riesgos sobre los pacientes, sus familias y el personal que integra la institución”* (Calipsu).

⁴ Misión: “En el 2016, la “IPS UNIVERSITARIA” será la red de servicios de salud preferida por los usuarios, principal centro de apoyo a la investigación, docencia y extensión de la Universidad de Antioquia, modelo de gestión y calidad en el ámbito nacional, con proyección al mercado internacional.”

2. DISEÑO METODOLÓGICO

El proyecto pedagógico se enmarca en el paradigma investigativo cualitativo, y en el enfoque etnográfico, pues lo que se desea es ver de que manera se dan o se presentan los rasgos culturales dentro de la IPS UNIVERSITARIA; las técnicas aplicadas para la recolección de la información fueron la observación participante y no participante, diseño de talleres (formaciones), las evaluaciones cualitativas y cuantitativas (Ésta última diseñada por la IPS UNIVERSITARIA) y las percepciones tenidas durante las encuestas institucionales.

Desde la teorización de los paradigmas investigativos, se encuentra que el cualitativo, es una teoría crítica que busca transformar la realidad del contexto de un sujeto o de grupos de sujetos, ésta es heterogénea, dinámica, multifacética. Al respecto Fernández Hernández (2009:3) escribe:

Un investigador suscrito a ese paradigma reconoce que los sujetos son reflejo de su pasado y de su relación con la vida, que son "quienes configuran los mundos sociales por medio del significado que le dan a sus acciones, a las cosas que les rodean, a las otras personas."⁹ Sobre esa idea trata de intercambiar opiniones que fluyan espontáneamente en los marcos naturales donde se desarrollan esos sujetos. Se aboga por la eliminación de las rígidas y demarcadas formas de conocer la "realidad" que colocan al investigador como un ente superior, único protagonista, que pregunta constantemente y no es capaz de adecuar sus interrogantes y modos de expresión a las características propias de cada individuo ni a sus estados anímicos.

Para el caso de esta investigación describimos e intervenimos la realidad de un grupo de sujetos inscritos en la cultura de salud de la IPS UNIVERSITARIA. Y la función que como investigadoras se sugiere es captar, interpretar y aportar en la transformación de la realidad que se conoce a partir de la información que proporcionan los sujetos y a la vez contrastarla con el entorno que se observa o subyace en la interacción con los sujetos. Según Martínez citado por Vargas (2002:30):

El enfoque etnográfico se apoya en la convicción de que las tradiciones, roles, valores y normas del ambiente en que se vive se van internalizando poco a poco generando regularidades que pueden explicar la conducta individual y grupal en forma adecuada. Así como los miembros de un grupo étnico Cultural o situacional comparten una estructura lógica o de razonamiento que, por lo general, no es explícita, pero que se manifiesta en diferentes aspectos de su vida.

Técnicas e instrumentos

Para la recolección de la información, se utilizaron las técnicas de talleres de grupos o *formaciones* como se le llama en la IPS UNIVERSITARIA en los cuales se aplican los conversatorios, las evaluaciones cuantitativas en el formato propuesto por la IPS UNIVERSITARIA y las evaluaciones cualitativas diseñadas desde el saber pedagógico para conocer los saberes previos sobre el contexto y sobre los conceptos de calidad, cultura, salud y educación.

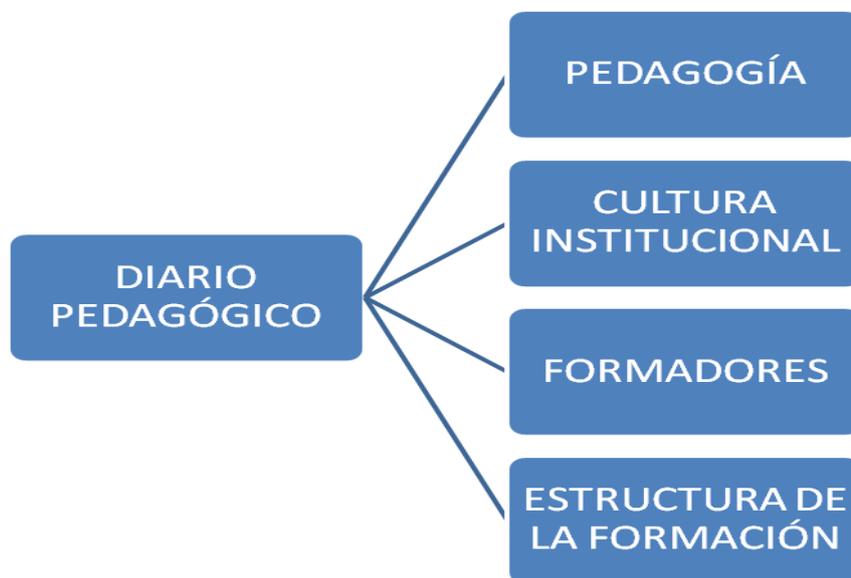
En la misma medida, los instrumentos utilizados fueron las observaciones participantes y no participantes en los talleres formativos con el grupo de formadores en calidad y los grupos multiplicadores de las formaciones; y claro está, los diarios de campo realizados por las practicantes de pedagogía infantil.

3. ANÁLISIS Y HALLAZGOS DE LA INFORMACIÓN

Para el análisis de la información recolectada, se aplica un diseño de análisis donde se dispone de dos diarios de campo, (solo se registraron aquellos eventos donde se generaba reflexión o donde se presentaba un fenómeno diferente esto debido a la repetición de los temas de cada una de las formaciones), allí se encuentran consignados un total de 20 sesiones cada uno. El tiempo de práctica no es acorde con la cantidad de diarios recolectados, debido a que el interés de observación, radica en las formaciones, las cuales tienen un tiempo amplio de intervalo, es decir, hay un encuentro permanente de cada 15 días con el equipo de formadores y con los grupos multiplicadores, no hay una constancia definida (puede ser cada mes o cuando se pueda agrupar el personal). Es decir estas se daban con un intervalo mínimo de 15 días y máximo de un mes

Con la finalidad de organizar la información de los diarios de campo, se tomó la información allí registrada y se aplica una codificación para luego decodificarla. A partir de éste proceso, se pudo pre-categorizar la información, que se puede observar en el siguiente cuadro:

Cuadro de categorización N°1



Las categorías que resultaron de esta primera herramienta se fueron ampliando y dando más forma en los demás instrumentos analizados, donde surgen categorías similares o iguales a éstas primeras, es decir, cada una de estas categorías se fortalecen en cada uno de los instrumentos analizados.

Pedagogía, cultura institucional, formadores y estructura de la formación, son las categorías que encontramos, pero con pedagogía nos referimos a aquellos aspectos que permiten hacer una reflexión pedagógica; es decir dentro de los temas y actividades desarrollados se encontró una dificultad con relación a la manera en que se capacitaban a los formadores, por ello se plantea la posibilidad de desarrollar dentro de las temáticas de los formadores, temáticas que se relacionaran con la habilidad de conducir un grupo en las *formaciones*, cómo afrontar las situaciones inesperadas y mostrar así, una buena actitud como formador ante el grupo.

Por lo anterior se da lugar a la formación en habilidades sociales y se comienza a evidenciar a partir de la implementación de las mismas que las personas se sentían más tranquilas para ir y visitar algún servicio y replicar la *formación*. También es importante reconocer que desde la reflexión pedagógica que se da en los diarios, se estableció que algunas de las personas conocen muy claramente los procedimientos establecidos para hablar sobre algún evento ocurrido (generalmente eventos adversos), pero se evita dicho procedimiento debido a los comportamientos o reacciones que asumen las personas a quienes se les comunica las situaciones ya que al parecer se termina sancionando a quienes comentan algo negativo sobre alguna acción incorrecta o sobre algún tipo de sugerencia que tenga relación con lo que está mal visto en la institución.

Esto deja ver que es muy importante establecer parámetros claros para que los avisos se hagan con la plena certeza de ayudar a mejorar y no bajo la plena certeza de “me van a sancionar”, si se logra ofrecer un clima cálido para que se hagan avisos de las acciones inseguras se podrá mejorar la visión y aplicación de esta meta de calidad.

Una de estas estrategias es la del equipo de formadores y este diseñado a partir de diferentes estrategias pedagógicas que involucran el tiempo, materiales, temas y actividades. Una de las estrategias que allí se implementaron era las reflexiones, con el fin de ayudar a los empleados a “pensarse” en el lugar de usuario y así poder concluir cuál es la mejor manera en la que se puede llegar a trabajar con el usuario que se atiende. Cuando se habla de “pensarse” es porque se da tiempo a cada uno de los empleados para pensar sobre lo que debería pasar o esperamos en el lugar de usuario.

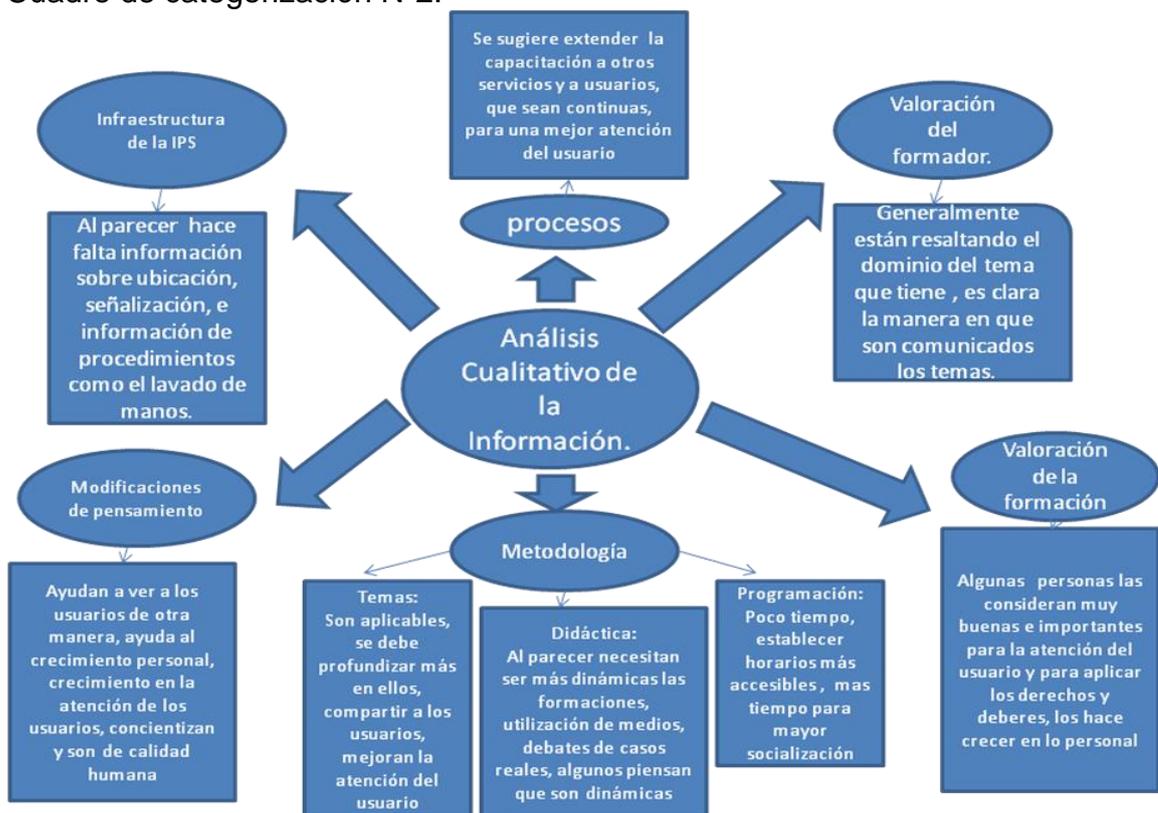
Se nota en este instrumento, que las personas hacen referencia a algunos aspectos que pueden ayudar a la institución para que funcione de una mejor forma, por ello ésta categoría es la cultura de calidad; en ella se encuentra que algunos de los empleados de la IPS UNIVERSITARIA están interesados en ofrecer un servicio de calidad a sus usuarios, por ello se nota una disposición para recibir la información y ponerla en práctica. A pesar de las diversas dificultades que ellos mencionan, siempre terminan sus conversaciones o comentarios hablando de lo importante que es para ellos ofrecer un servicio de calidad. Esto es un punto a favor en esta tarea de crear una cultura de la calidad, ya que hay una cierta disponibilidad para realizar prácticas seguras en la mayoría del personal.

La cultura de la calidad debe de partir de la aceptación de valores, principios y al parecer y según lo anterior algunos de los funcionarios están dispuestos a aceptar y practicar dichos valores y principios; por ello la pedagogía tiene una tarea muy importante y es la diseñar estrategias que favorezcan la apropiación de dichos valores y principios por parte de los empleados de la IPS.

Finalmente se da una categoría de estructura de la formación, en ella siempre aparecen los objetivos de la observación y de la formación como tal. Esto ayudó a hacer más sencilla la observación.

El segundo instrumento que se categorizó fue la información cualitativa que se retomó de la instrumento de evaluación aplicada por la IPS en cada una de las formaciones llevadas a cabo, esta evaluación consta en su estructura de dos partes fundamentales y son una evaluación cuantitativa de los aspectos relacionados con el taller y que es calificada de 1-100 y en segundo lugar un espacio para sugerencias o comentarios. Este segundo aspecto es el que se retoma y se hace una sistematización del mismo para posteriormente establecer unas categorías. La información recolectada va desde inicios del segundo semestre del 2009 hasta mediados del segundo semestre del 2010. Los resultados que allí se obtuvieron serán señalados a continuación en un mapa conceptual y se señalan en ella 6 categorías que se relacionan en su mayoría con el cuadro que anteriormente se presentó:

Cuadro de categorización N°2.



En tercer lugar se hace una categorización de las observaciones y/o apreciaciones realizadas durante la aplicación de una encuesta ya que se obtuvieron a través del contacto varias apreciaciones de la Institución. Esta información al igual que la anterior se presentará en un mapa.

Cuadro de categorización N°3.



A partir del análisis de estos instrumentos se sugiere que cada una está relacionada con la otra y que de una u otra manera esa relación permite que se amplíen cada uno de las categorías señaladas en las mismas, pero aun así las categorías más relevantes son: infraestructura de la institución, pedagogía-metodología, formadores, procesos, cultura.

Para el análisis de la información se tuvo en cuenta, como se menciona anteriormente, las instrumentos de dos diarios de campo, las evaluaciones cuantitativas, específicamente las observaciones que se hacen de forma cualitativas realizadas en cada formación, las apreciaciones obtenidas por las practicantes de educación en las encuestas aplicadas al personal de la salud en la IPS UNIVERSITARIA, realizadas en el primer semestre del 2.010

Para mayor claridad, se especifica cómo se obtuvo la información. En cuanto a la evaluación cuantitativa, se extrae las apreciaciones de los asistentes a cada formación que se aplica a cada una de las formaciones realizadas y lo diligencian algunos de los participantes de la formación. De ésta herramienta se toma y se analiza el componente que es definido de la siguiente manera "sugerencias (aspectos positivos a resaltar, eventos a mejorar, otros)" (evaluación de formaciones, equipo de formadores en calidad). Se tomada esta información ya que los participantes de las formaciones escriben su punto de vista frente a la formación, el formador o facilitador, los materiales, entre otros aspectos.

Los formatos usados se entregan en cada una de las formaciones realizadas en la IPS (así se repita el grupo, el tema de la formación es diferente en cada intervención) y son diligenciadas de forma individual y con algún tipo de identificación. Las evaluaciones fueron registradas y de ellas se delimitan seis (6) categorías que contienen características que describirán el papel que han desempeñado las formaciones y los formadores en la IPS UNIVERSITARIA (Ver cuadro N° 2). La información de las evaluaciones antes mencionadas, se han registrado desde el año 2009 segundo semestre y hasta el segundo semestre del 2010.

Las formaciones son realizadas por los facilitadores (formadores en entrenamiento), practicantes de psicología y de educación (Lic. en pedagogía infantil); los cuales atienden en los espacios que se asigna el servicio, en el horario que mejor tengan. Es así como no se tiene un tiempo específico, puede ser cada mes, cada quince días o cada tiempo posible para ellos.

Ahora bien, dentro de las instituciones de salud no ha sido muy común hacer investigaciones que se apoyara en aspectos cualitativos, pero para este proyecto en específico es valiosa la información cualitativa dado que se describe la manera en que se concibe la cultura y la calidad dentro de la IPS UNIVERSITARIA, así mismo con la organización y los procesos llevados a cabo en la clínica.

Es importante mencionar que las formaciones son dadas por los facilitadores a los servicios con equipo primario como SALAMANCA, Enfermería CE, dentro de su horario laboral; otros grupos son servicios que reciben las formaciones en un horario extra laboral como A&S (Aseo & Sostenimiento), camilleros y vigilancia que reciben la formación en el cambio de turno u hora de almuerzo.

La información de las evaluaciones cualitativas se clasificó en categorías, que desde el punto de vista pedagógico son relevantes en el proceso de transformación de la cultura; por ejemplo, la manera en que se conciben las formas de enseñar a los demás y de transmitir los conocimientos, hacen una validación de que los métodos son favorables para enseñar o promover algún tipo de conducta.

En algo que se estuvo trabajando en las formaciones fueron las acciones seguras para el cuidado del usuario (segundo semestre 2009) podría verse como una enseñanza del concepto y de la manera en que se hacen los procesos, pero desde el aspecto pedagógico, va más allá del saber hacer y traspasa al deber de hacer, con el objetivo de que se cree un buen hábito en el sujeto para crearse una cultura de la calidad y tener un sentido de pertenencia bien definido por la institución. Es decir para que la cultura actual de la IPS UNIVERSITARIA sea transformada, se debe pasar al compromiso moral.

En este análisis, se presentan las categorías una a una y por ello no se quiere dar a entender que una es más importante que la otra, por el contrario, todas las categorías tienen igual importancia, pues todas apuntan a mejorar la cultura de la calidad y a la vez se interrelacionan, ya que sin alguna de ellas, no se podría alcanzar el objetivo de la cultura de la calidad. La primera de las categorías es la valoración del formador, la

segunda valoración de la formación, la tercera metodología, la cuarta procesos, la quinta infraestructura de la IPS y la sexta modificaciones de pensamiento.

La **valoración del formador** hace referencia a la manera en qué es percibido el formador; este aspecto deja ver el modo en que son percibidos algunos de los procesos dentro de la IPS UNIVERSITARIA (entendiendo como procesos aquellos departamentos que trabajan de forma progresiva y ordenada). El formador cumple una labor fundamental en la tarea de compartir los temas ya que alguien que enseña cómo hacer algo está invitando de forma indirecta a hacer parte de los procesos que adelanta la IPS con respecto a la cultura de la calidad. Algunas de las personas perciben del formador lo siguiente: “son personas que dominan el tema” y que por ende están en la capacidad de comunicarlos con claridad, por ejemplo “Resalto la apropiación del tema del facilitador” (Salamanca; 22-04-10). De otro lado las personas consideran que éstos les comunican información que ayudará a su mejor desempeño laboral, profesional y personal.

En segundo lugar se habla de una categoría que se relaciona con la **valoración** que se tiene **de la formación**; este aspecto al igual que el anterior permite darse cuenta de la manera en que son vistas las formaciones y su impacto en la comunidad y el comportamiento del personal de la institución, algunas de las personas que diligenciaron este formato de evaluación mencionan que son muy importantes para que la manera de atender al usuario se transforme. Algunas personas consideran que este tipo de estrategias realmente ayuda en la transformación de las prácticas. Esta apreciación deja ver la importancia de contar con estrategias educativas que no son de tipo formal, ya que finalmente en esencia el proyecto de formadores es un proceso educativo que ayuda en la vinculación de los sujetos en las prácticas seguras y de calidad que propone la IPS UNIVERSITARIA, además no simplemente en ellos se comunica el deseo de cumplir con el derecho o el deber, sino que además se puede reflexionar y pensarse así mismos, en la aplicación de cada uno de los temas y prácticas allí comunicados. Esta categoría no solo abarca los aspectos de tipo laboral, también en palabras de algunas de las personas “estas formaciones les permiten crecer de manera personal. *“Nos hace crecer mucho en cuanto a conocimientos del funcionamiento y manejo de la IPS UNIVERSITARIA a cerca de la atención, derechos y deberes de los usuarios”* (A&S; 6-05-10). A raíz de estas concepciones del grupo de formadores es que se justifica la necesidad de hacer extensivo dicho programa al resto de la comunidad de la IPS UNIVERSITARIA, ya que así se obtendría una identificación clara de los valores, principios y actitudes que la institución posee, generando una unificación no de los individuos (ya que ellos poseen sus propios valores, creencias y principios), sino de las prácticas de esta institución.

Las dos anteriores categorías muestran la importancia que le dan los integrantes de la IPS UNIVERSITARIA a la **capacitación y socialización de los temas**, en algunas de las formaciones algunos participantes mencionan que, *“implementar estos talleres ayudará a crecer en la manera en que son atendidos los usuarios...”* (Enfermería Bloque 1; Agosto 2010). Esto hace referencia no solo a la conveniencia de la capacitación sino a la necesidad y deseo que existe de conocer la información y/o formas de actuar frente al usuario. Por ello es necesario tener presente que para

implementar o difundir algún tipo de información o temáticas los grupos son una herramienta útil para unificar pensamientos y creencias frente a las prácticas de la IPS.

La IPS UNIVERSITARIA intenta implementar procesos que hagan más viable su labor ante otras instituciones prestadoras de salud, por ello su meta es la acreditación. Para que este proceso de acreditación sea no solo un sin número de actividades, debe existir un apoyo pedagógico que dinamice los procesos para que se potencialice el concepto de un estilo de trabajo desde el ser.

Hasta el momento se nota que la figura del formador, da seguridad debido al manejo que tiene de los temas, además las formaciones al parecer aportan en la decisión de practicar actitudes que favorecen la cultura de la calidad. Por tal motivo para el desarrollo de las temáticas en las formaciones desde el saber pedagógico se plantea realizar talleres que podrían permitir una reflexión desde las situaciones cotidianas, dejando de ser simples actividades a temáticas que a través de diferentes acciones facilitan la comprensión de los nuevos conceptos que debe trabajar la IPS UNIVERSITARIA; para que así se desarrolle la cultura en la calidad. Una de las propuestas que se comenzó a implementar durante el desarrollo de la investigación fue la realización de formaciones enfocadas al desarrollo de habilidades sociales que les permitan tener un mejor desempeño al momento de tener que comunicar algún tipo de taller; ésta propuesta fue acogida por los formadores y al realizarlas comentaban que las mismas les han ayudado a crecer (la formación en habilidades sociales hasta el momento no es una temática para reproducirla en todos los grupos, simplemente se capacita al equipo de formadores-facilitadores, posteriormente se podrá evaluar que tan importante o edificante será trabajar estos temas en los equipos de formadores).

Con lo anterior podemos deducir que la pedagogía no solo aporta en la difusión de los temas como tal, sino que también aporta al diseño de estrategias que favorezcan una correcta implementación de los procesos de calidad. Algunas de las propuestas realizadas desde la pedagogía a la IPS, es la de delimitar cuál es el objetivo concreto de los formadores y en segundo lugar, difundir entre ellos mismos (el equipo de formadores) una identidad clara para que den un mejor cumplimiento de sus funciones. Esa función es la de ayudar a multiplicar la información y llevar a comprender la importancia de prácticas seguras en salud.

Lo anterior nos involucra un poco en la siguiente categoría, la **metodología**, se puede encontrar tres subcategorías, programación, temas y didáctica. Lo primero que debe quedar claro, es que cuando se habla de la metodología es porque está presente la importancia e incidencia de las temáticas y la manera en la que éstas se desarrollan.

a) Las temáticas: Estas hacen parte de la metodología ya que la IPS UNIVERSITARIA estableció la necesidad de desarrollar ciertos temas durante el año y medio que duró la investigación y al parecer estas son aplicables dentro de los diferentes espacios, departamentos o servicios de la institución. Esto lo retomamos de los comentarios realizados por las personas del grupo de formadores (que tiene como característica importante la variedad entre las disciplinas allí representadas a través de los sujetos). Esto conviene a la

institución ya que desde los propios integrantes de la IPS se hace la demanda de satisfacer una “falta de capacitación” en otros departamentos o servicios; *“Tratar de capacitar todo el personal de la institución en este tema en poco tiempo”* (Estadística y Epidemiología; 27-05-10).

- b) La didáctica:** Esta subcategoría tiene que ver con la forma en que se estructura y desarrollan las formaciones y no tanto con los contenidos, la didáctica es entendida por algunas personas de la IPS como aquellas actividades que poseen materiales más elaborados, didácticos y de medios audio visuales para presentar los temas; al parecer a algunas de las personas les interesa tener actividades más dinámicas, por ejemplo podría darse una utilización de videos dentro de las formaciones *“Sería bueno el apoyo de documentos o ayudas audiovisuales donde se ejemplifiquen tratos inadecuados”* (Compras e inventario; 9-04-10). *“Sería bueno el apoyo de documentos o ayudas audiovisuales donde se ejemplifiquen tratos inadecuados”* (Compras e Inventario; 9-04-10)

Recordar que muchas de las personas tienen diferentes formas de comprender los conceptos, lleva a pensar que es válido llevar a las formaciones materiales visuales que ejemplifiquen cada una de las situaciones, esto también facilitaría la manera en que las personas que tienen una edad considerable y que además de ello tienen un nivel académico que llegó hasta bachiller, comprendan las ideas de forma clara y adecuada.

En esta subcategoría es clave resaltar que la calificación cualitativa arrojó la anterior información y la información cuantitativa que apoya esta evaluación también arroja una calificación más baja en la escala de 1 a 100, no menos de una calificación de 80 (bueno).

Los empleados de la IPS, en especial los que poseen mayor nivel académico, señalan que los materiales deben de ser más dinámicos y que la implementación de ayudas audio-visuales es favorable para ayudar a mantener la atención de aquellos que llegan a la formación después del cumplimiento de sus labores.

Para continuar hablando de esta subcategoría vale la pena pensar por un momento en la identificación de los tipos de aprendizaje de los seres humanos, algunos son visuales, otros auditivos o kinestésicos. Por ello se deben pensar dentro de las formaciones actividades tan variadas que en su momento satisfagan los distintos estilos de aprendizaje. Dando lugar a la satisfacción y disfrute, que favorecen el aprendizaje o hacen del mismo, un momento significativo que provoca una transformación en el pensamiento del sujeto y por ende en las practicas del mismo.

- c)** Por último se señala la subcategoría de **programación** ya que en fin de cuentas se propone por quienes participan de las formaciones horarios que se programen de tal manera que el acceso a ellos sea cada vez mayor; por ello frente a este aspecto se debe tener presente que algunas de las personas que

Llegan a las formaciones lo hacen después de la jornada laboral, otra de las situaciones que se presenta es que no todas las personas del servicio pueden participar de ellas. Por ello algunas de las observaciones señalan que por favor se ofrezcan estas formaciones en horarios como los sábados, o que se hagan en horarios más accesibles. A esto se puede agregar que en los diarios pedagógicos se encontró que hay mayor efectividad en el aprendizaje de los temas y transformaciones en las prácticas, cuando se llevan a cabo formaciones con menor intervalo de tiempo entre formación y formación y en los servicios que no hay tanta rotación del personal.

De lo anterior se puede señalar que la programación de las formaciones que dan los formadores deben ser planeados de forma estratégica que permita satisfacer las necesidades de la IPS y las de las personas que laboran en ella, pues como se verá más adelante estas formaciones desde el punto de vista de quienes las han recibido llegan a transformar la forma de pensar frente al usuario y a la misma institución. Esto también da cuenta de que en el desarrollo de una cultura de la calidad debe ser posible generar espacios que ayuden al sujeto a hacer uso de esas nuevas prácticas, valores, principios y actitudes. Entonces es necesario programar de forma clara y específica la manera en que los formadores favorecerán dicho dispositivo para el desarrollo de una cultura organizacional más sólida.

Las categorías de las que se viene hablando recogen tres aspectos que son importantes para el desarrollo de las temáticas propuestas, primero que desde el saber pedagógico se reconoce que el espacio educativo no solo está establecido en las instituciones educativas, sino que este espacio se transforma de acuerdo a las necesidades de quienes participan en el aprendizaje de algo de manera más variada y reflexiva. El espacio educativo que se está brindando en la IPS UNIVERSITARIA va más allá de enseñar pautas ya aprendidas en la academia, más bien es la formación y ejemplificación de prácticas que favorezcan la calidad del servicio ofrecido. En segundo lugar el servicio lo prestan más que las instituciones, las personas que en ellas laboran, por ende quienes deben ser introducidos en las prácticas son las personas. Por último, para que se den estos procesos la IPS debe transformar la forma como concibe las prácticas pedagógicas y les debe dar prioridad a esos procesos que implican la formación o difusión de aprendizajes comunes de diferentes prácticas. Ya que si hay prioridad en los horarios, lugares y materiales irán acorde con la institución que los quiere implementar.

Estas temáticas que deben de ser enseñadas pueden partir de la formación del personal en la visión, misión, valores, derechos, deberes, principios, etcétera. Que favorezcan la verdadera promulgación de cada uno de los mismos para que así se comience a posibilitar una cultura, pues todos los empleados estarán conociendo por qué, para qué y cómo se deben de hacer cada una de las tareas en la IPS.

Dejando esta categoría de programación se analizará la siguiente que hace alusión a las modificaciones del pensamiento, allí se encierran aquellos comentarios que se relacionan con lo que ha causado en su vida y en la práctica el participar de las formaciones; por ejemplo, algunas de las personas reconocen que esto les ha ayudado

a crecer en lo personal y que les ayuda a ver a los usuarios bajo otra perspectiva, hablan de que se crea en ellos una conciencia de la calidad y no en términos de la productividad sino más bien de la calidad humana que se puede llegar a ofrecer a través del comportamiento: “*Nos hace crecer mucho en cuanto a conocimientos del funcionamiento y manejo de la IPS UNIVERSITARIA a cerca de la atención, derechos y deberes de los usuarios*” (A&S; 6-05-10). Ciertas personas de la IPS consideran la calidad un tema de interés humanístico y esta creencia va en contravía del objetivo de llegar a ver al usuario como un “cliente interno” ¿Será que estas personas considerarán en algún momento la idea de atender a otro como un cliente interno? Vale la pena examinar este punto de vista ya que será un punto de controversia en el momento de plantear los objetivos de la cultura de la calidad para un cliente.

La IPS UNIVERSITARIA posee un atributo que será bueno resaltar y es que aquí se atienden personas de diferentes creencias, géneros, condiciones sociales y estratos socioeconómicos, por ello la cultura de esta misma organización debe partir de una calidad humanizada del usuario. Para que se pueda aprovechar los principios, valores y creencias de los empleados, que al parecer, opinan que la calidad está relacionada con el aspecto humano. Es preciso tener presente que la cultura es un comportamiento aprendido desde la convivencia con el otro; si los trabajadores de la IPS son humanizados en su atención y esto lo enseñan a otros, la cultura realmente se deberá transformar en este sentido y además se deberá pensar en reforzar aquellas conductas que hay y de potencializar nuevos comportamientos y acciones que apunten a la cultura de la calidad.

Otra de las categorías está enfocada a aquellos aspectos físicos de la IPS UNIVERSITARIA que pueden ser transformados, a esto se le denomina **infraestructura**: Aquí es necesario mencionar que la IPS es una institución joven pues desde hace pocos años (15 de febrero de 2007, para la actualidad serán 3 años y medio) la Universidad de Antioquia asumió dirigirla, por ello algunos de los aspectos de infraestructura están en proceso de mejoramiento y algunas de las edificaciones están en constante renovación física. Por eso es necesario comprender que aunque está en constante modificación hay algunos aspectos estructurales que vale la pena replantear, no para cambiar la estructura de la IPS, más bien para mejorar la localización y distribución de recursos en la misma. Por ejemplo algunos de los formadores que han opinado sobre este aspecto, dicen que es importante señalar y a través de las mismas, informar y ubicar al usuario, estas señales no solo tienen que ver con las de tránsito, otras tienen que ver con la implementación teleológica (misión, visión, objetivos, entre otros). Algo que puede ayudar es pensar que si este proceso de reestructuración se prolonga por más años, no se puede dejar de informar y ubicar al personal de salud y al usuario. Se pueden utilizar tableros y habladores temporales que den cuenta de la ubicación de las dependencias u oficinas, además algún tipo de información masiva que prevenga eventos adversos, den a conocer la visión, misión, objetivos, valores institucionales, entre otros.

Siguiendo con la línea del aspecto físico de la institución, se aclara que en algunos lugares hay señalización pero debido a las reformas que se han venido dando; existen lugares donde la señalización es poca. Dentro de esta señalización incluiremos la

importancia de aspectos simbólicos que identifican y definen la cultura de la institución, por ejemplo que de forma visible y general se pueda visualizar la visión, el objetivo, valores, principios y políticas no solo para quienes laboran allí (pues siempre se les recordará su objetivo como institución) sino también, para quienes llegan nuevos a laborar a la IPS y para los usuarios que asisten a ella. En los diarios de campo, se encontró que algunos empleados no se ubican espacialmente en la IPS UNIVERSITARIA, otros señalan la importancias de señalar o de mapear la institución para evitar la llegada tarde de los usuarios a las consultas o procedimientos señalados.

Hasta este punto se ha logrado señalar aspectos muy importante para la cultura de la calidad, y en su generalidad, las apreciaciones realizadas por los formadores y participantes en los grupos multiplicadores, han sido positivas o de recomendaciones.

Ahora se presenta el análisis realizado a las percepciones recogidas en el desarrollo de la encuesta institucional en el primer semestre del 2010. Dichas percepciones se registraron en diarios, pues fueron realizadas bajo la condición de observación y dialogo informal con el personal encuestado, de diferentes servicios y pisos de la IPS UNIVERSITARIA, ese registro fue clasificado, agrupándolo por sus características comunes.

A partir de la clasificación realizada de las apreciaciones y comentarios realizadas por el personal encuestado de la IPS UNIVERSITARIA, se logra agrupar la información en cuatro categorías, la primera de ellas es el sentido de pertenencia, la segunda es la percepción ante la encuesta, una tercera categoría son las relaciones entre el personal de salud y por último, la infraestructura.

De la categoría **sentido de pertenencia**, se puede decir que hay una notable problemática con dicho sentido de pertenencia institucional. Ya que manifestaciones o apreciaciones manifestadas y dichas por el personal encuestado como: *“Las enfermeras y auxiliares que tienen contrato por medio de cooperativas, sienten vulnerados sus derechos, además sienten que el trato no es equitativo en comparación con el personal asistencial que tiene contrato directo con la IPS.” “El tipo de contratación no permite generar un sentido de pertenencia con la institución.”(Percepción de la encuesta 2010-01)*

Esto hace sentir y pensar que no hay ese apego por la entidad, debido a su disgusto e incomodidad, por así decirlo, esto obstaculiza de alguna manera que las personas se sientan tranquilas, a gusto y cómodas en sus lugares de trabajo, ya que no son bien remuneradas o tenidas en cuenta como quienes están vinculados con la IPS. Dicho apego hace parte de la cultura de la calidad, ya que el sentido de pertenencia hace que el personal sienta y desee aportar positivamente en la organización institucional, hacer parte de la cultura también es una cuestión de decidir ya que el sujeto decide si hace parte y está en acuerdo con el cumplimiento de los parámetros que se establecen dentro de la misma.

Si el propósito de la IPS UNIVERSITARIA es formar una cultura en la calidad, debe partir del hecho de que todo el personal que lo conforma (personal de salud, aseo,

mantenimiento, vigilancia, administrativo, entre otros) debe tener un sentido de pertenencia por la institución, de ahí la importancia del buen trato, la igualdad de oportunidades, las buenas condiciones, todo esto se puede resumir en una buena motivación laboral que pueden hacer posible esta premisa.

Según Cañedo *“La motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo...Hoy día, es un elemento importante en la administración del... sólo así la empresa estará en condiciones de formar una cultura organizacional sólida y confiable”*. (2007:16). Éste concepto es fundamental para la cultura en la calidad, retomándose el sentido de pertenencia y disponiendo la regulación de los fundamentos institucionales (derechos, deberes, valores, misión, visión, etc.)

Si el objetivo de la IPS UNIVERSITARIA es la calidad, hay que iniciar desde los cimientos, es decir, desde los fundamentos y comenzar a elaborar las estrategias que permitan llevar al personal a un sentir de bienestar, seguridad, buen ambiente laboral, así se logrará un verdadero sentido de pertenencia. Cuando hablamos de los cimientos y de los fundamentos nos referimos a todos estos aspectos teleológicos en los que las instituciones u organizaciones basan su desarrollo empresarial.

Otra categoría encontrada conlleva un aspecto relevante que se halló, fueron las reacciones o como fue nombrado en la clasificación las **“percepción ante la encuesta”**. El hecho de que el personal manifestara *“que es un trámite que se les realiza solo por cumplir y que no pasa a mayores”* (Agosto 2010), refleja que no se sienten tomados en cuenta, es decir, que sus aportes, opiniones o sugerencias no generan influencia en la IPS UNIVERSITARIA, afirmando que aunque se diga lo que hay que mejorar no se nota que se haga algo al respecto.

Por tal razón es muy importante que se le comunique al personal encuestado y de manera general, los resultados de las encuestas, a la vez de lo que se realizará de acuerdo a lo hallado, también es muy importante que se evidencie el cambio que se genera en la IPS UNIVERSITARIA a partir de los aportes, opiniones o sugerencia que vienen de parte de los encuestados. Todo esto aporta de forma significativa en lo anteriormente tratado, el sentido de pertenencia, de igual manera que toma un valor agregado para las encuestas, pasando de ser un “trámite insignificante” a ser una estrategia de participación masiva, a la vez que se terminaría con la idea de *que “si se quejan o manifiestan las insatisfacciones que tienen acerca de la IPS UNIVERSITARIA, serán despedidos de sus puestos de trabajo”*. (Percepción de la encuesta 2010-01). Si se acaba con esta idea, que es muy general, la información obtenida de las encuestas, serán mucho más confiables, reales y precisas para así lograr avanzar mucho más en la cultura de la calidad de la organización, ya que información verídica, conlleva a acciones específicas para la solución de alguna falencia.

Haciendo la relación del sentido de pertenencia y la motivación, se hace notar la actitud que se evidenció por parte de los especialistas y médicos con respecto a las encuesta, ya que en ellos se notó *“rechazo a la realización de la encuesta. La mayoría expreso la “poca importancia que tiene para ellos este tipo de actividades.”* (Percepción de la

encuesta 2010-01). La pregunta que se genera es ¿Cuál es el grado de pertenencia que tienen estos rangos? ¿Qué tipo de motivación requieren para que demuestren una actitud diferente frente a los asuntos que pueden ayudar en la cultura de calidad en la IPS UNIVERSITARIA? Es aquí donde el saber pedagógico, apoyando los diferentes proyectos como los formadores en calidad, logra movilizar el pensamiento, permitiendo que se genere cultura en la calidad.

Pasando a otro aspecto, se retoma lo hallado en la tercera categoría planteada en esta clasificación, y son las **relaciones entre el personal de salud**, donde se logra evidenciar que entre algunos grupos de enfermería hay dificultad en la comunicación, ya que las enfermeras auxiliares no pueden dirigirse directamente ante el médico, sino que debe llevar cierto conducto regular: primero comunicarle a la jefe de enfermería, ésta le comunica al médico. Cuando es una queja, ni siquiera puede hablar directamente la jefe de enfermería con la auxiliar, requiere hablar primero con la cooperativa contratante, quien debe dirigirse luego al sujeto indicado o viceversa.

Este tipo de comunicación genera una brecha entre el personal, donde los que son contratados por la cooperativa sienten que no son parte de la institución y que su condición es desfavorable ante los vinculados directamente con la clínica y en cuanto a la comunicación, se pierde, pues no hay un diálogo directo, sino por intermediarios, lo cual hace que la información esté fragmentada y puede ser muy riesgosa. Esto puede ser perjudicial debido a lo extenso que se hace la comunicación, es decir a medida que los procesos requieren que se dirijan a terceros para que la información llegue a los directamente implicados, hace que se fraccione o debilite el mensaje; es más lo que se presenta en el momento de estar sentados frente a un monitor a escribir una historia debilita los momentos que se tienen para dialogar con los compañeros de trabajo (sea el cargo que sea) acerca de los pacientes o de los procedimientos, es decir, pasan más tiempo frente al monitor que frente a los compañeros y pacientes, haciéndose más endeble la relación usuario-empleado.

Recordemos que entre el personal debe existir una adecuada comunicación, ser directa, manejarse un conducto regular eficiente para asegurar una mejor relación entre el personal, ya que la comunicación es una actividad inherente a la naturaleza humana que implica la interacción y la puesta en común de mensajes significativos, a través de diversos canales y medios para influir, de alguna manera, en el comportamiento de los demás y en la organización y desarrollo de los sistemas sociales. (Alicea S. Benigno E. 2003: sp)

Cabe aclarar que también se pudo observar que en los servicios donde hay poca rotación del personal de salud, hay un buen trabajo en equipo, la comunicación es eficaz y existe un ambiente laboral cálido. En este punto se nota un gran sentido de pertenencia, motivación ya que la interacción continua genera lazos laborales que se refuerzan con la adecuada comunicación, es el caso de la UCI.

Pero un aspecto general y relevante para hacer notar, es que existe poca comunicación de la información del usuario entre auxiliar y médico, pero hay mucho de escritura del usuario, hay mucho tiempo dedicado a este aspecto; no se intenta hacer a un lado la

importancia de dejar por escrito la información importante del estado de salud del usuario, pero no se puede olvidar que el contacto directo hace que la información sea mayormente confiable y como se menciona anteriormente, cuando la comunicación es fragmentada, la intervención no será eficaz, es decir, con poca calidad.

A lo anterior se suma el hecho que la falta de comunicación, genere una división notable entre cargos o jerarquías, los médicos y especialista por un lado, por el otro auxiliares de enfermería, las jefes quedan en medio, en algunos casos hacen un puente entre los anteriormente mencionados, y en otras fragmentan mucho más estas jerarquías. ¿Así se logra la cultura? ¿Y dónde queda la calidad? Para ello se hace urgente sensibilizar a los de altos rangos acerca del trato y la comunicación con los demás cargos, generando a la vez una mejor comunicación y un mejor servicio que se presta al usuario, para lo cual es necesario también replantear el tipo de conducto regular que se tiene dentro de la IPS UNIVERSITARIA.

Es importante notar que la cuarta categoría encontrada en esta clasificación es la **infraestructura** de la IPS UNIVERSITARIA, que también fue un aspecto relevante hallado en las evaluaciones cualitativas de las formaciones y en la clasificación de los diarios de campo. Este aspecto habla mucho de la calidad de la organización, ya que la infraestructura es eso visible y tangible con que el usuario lo puede, y realmente sucede, relacionar con la calidad; y no solo el usuario, el personal de salud también hace una relación de calidad con la infraestructura, más específicamente con la señalización, ya que se hace referencia reiteradamente a este asunto, con apreciaciones como: *“En la IPS no se han generado estrategias de señalización u orientación para el usuario dentro de sus instalaciones, se debería pensar en ella, pues es un poco complicada la arquitectura de la Institución y por ende es muy fácil que los usuarios se pierdan frecuentemente o lleguen tarde a citas medicas.”* (Percepción de la encuesta 2010-01).

No es desconocido que la infraestructura de la IPS UNIVERSITARIA es complicada de conocer, por lo cual el desplazamiento en ella es difícil, requiere muchas ayudas visuales para una mejor ubicación espacial para el usuario y el personal de salud. El buscar estrategias para solucionar estos inconvenientes es urgente, ya que se viven tiempo de remodelación, haciéndose mucho más necesario y urgente la señalización, que puede ser temporal y movable, incluyendo toda la información teleológica.

Para concluir, hay que ser claro en algo, dentro de una organización como la IPS UNIVERSITARIA, la calidad debe ser parte de la cultura, para ello se hace indispensable fortalecer e incorporar al personal en todo lo organizacional, evidenciando que es parte y valioso en la construcción cultural de la IPS, es así como el sentido de pertenencia cobra sentido dentro de una organización, favoreciendo los procesos internos y donde ya el cumplimiento de sus responsabilidades deja de ser una obligación, a ser un hábito y por ende llegando a ser cultura de la calidad, pues se permite que el personal que lo conforma no sufra algún tipo de presión que impida el buen desempeño de su labor, así se asegura un servicio con calidad para los usuarios, posibilitando el cumplimiento de sus derechos.

4. CONCLUSIONES

Basados en la información obtenida de los instrumentos para el análisis, y valga la redundancia, análisis de las mismas, se puede concluir con que es necesario que la pedagogía haga un continuo acompañamiento en todo el diseño metodológico y educativo que busque transformar la cultura de la calidad en la IPS UNIVERSITARIA, pues sin ella no se lograría alcanzar tal objetivo, pues la pedagogía es la que le da ese sentido humano, desde el ser, su historia, su posición, sus conocimientos y los aprovecha para hacerlos parte de la institución e ir modificando la estructura de su pensamiento, relacionando así la cultura interna con las demás culturas (porque cada persona tiene una) en una, la cultura de la calidad. Para ello, la implementación de estrategias simbólicas ayuda al fortalecimiento y reconocimiento de la institución como parte de su propia cultura.

Con todo lo que anteriormente se mencionó es posible pensar que la pedagogía apoya de forma constante y participativa los procesos de formación además es claro que el aporte en la construcción de nuevos materiales y estrategias propicia un mejor ambiente para la formación de prácticas de calidad, las propuestas pedagógicas consideran diferentes propuestas metodológicas para desarrollar dispositivos que favorezcan el desarrollo de la cultura de la calidad. Para favorecer la cultura de calidad en la IPS es importante pensar en diferentes estrategias de comunicación y difusión de la información, ya que de tal manera se estará garantizando la apropiación de valores, principios y metas para que así haya una forma más clara de prestar el servicio con calidad.

Es así como la pedagogía puede apoyar y desarrollar nuevas actividades en cada una de las estrategias o proyectos de la IPS UNIVERSITARIA, ya que la pedagogía no solo se relaciona con lo que se va a enseñar sino con lo que se enseña y cómo se debe formar al sujeto con base en los temas. Por ejemplo desde la pedagogía se hicieron aportes en la manera que se debían planear las formaciones y la forma que debería impartir y dar continuidad a los contenidos, es más, desde la pedagogía se recomendó que se diera prioridad al aspecto teleológico: valores, misión, visión, etc. Pero debido a las modificaciones y prioridades para la institución ha sido un poco difícil. Esto no impide que se demuestre con éste trabajo, que la pedagogía puede hacer parte del trabajo que se desarrolla en la IPS UNIVERSITARIA, que los espacios que este lugar ofrece necesitan ser intervenidos de forma pedagógica para que exista una apropiación más práctica de los nuevos conceptos.

Un aspecto que se debe fortalecer dentro de la IPS UNIVERSITARIA, es en el aspecto teleológico, pues para ser parte de determinada cultura, de forma consciente, es indispensable conocer de dónde soy y hacia dónde voy, de ahí la importancia de exhibir, publicar, comunicar, dialogar y pensar la misión, visión, políticas de calidad, valores institucionales, entre otros. Así mismo, el sentido de pertenencia se forma y fortalece, ya que cuando se conoce de qué se es parte y por qué sus aportes son importantes, se forma ese apego por la institución, posibilitando que la práctica sea

realizada sin presiones, motivando a los buenos hábitos en prácticas seguras y brindando así, un servicio de calidad.

Para dichos procesos y procedimientos, la pedagogía debe acompañar la enseñanza de forma clara, para que el desarrollo conjunto de la institución sea favorable, así, las estrategias educativas de la IPS UNIVERSITARIA deben ser cuidadosamente diseñadas debido a la diversidad de contenidos, de personal que labora y de usuarios que son atendidos en la institución, diversidad en lo interdisciplinar, sociocultural, económico y educativo.

Para analizar las **estrategias** de enseñanza de la IPS UNIVERSITARIA (pues inicialmente eran de enseñanza, de simple trasmisión de información), es necesario aclarar que son de enseñanza pero lo que propone la pedagogía es formar a los sujetos a partir de nuevas estrategias de formación, se describen como estrategias de enseñanza debido a los objetivos específicos, pero posteriormente se hablará desde la formación ya que cada sujeto ya fue enseñado en lo que debe hacer y cómo se hace, pero se deberá pensar en el sujeto que debe ser formado ya que se debe partir de lo que cada uno sabe y conoce para transformarlo en lo que deben hacer dentro de la institución para contribuir al desarrollo de la cultura de la calidad, es formación debido al espacio en el que se desarrolla y además no se otorgará titulación por ello. Es decir es formación porque se trabajará desde la cotidianidad para ayudar en la vinculación y apropiación en las prácticas seguras.

La formación es pues la transformación de un sujeto, adecuando su conocimiento y habilidades a las demandadas de una cultura determinada, en este caso, la cultura de la calidad dentro de la IPS UNIVERSITARIA, posibilitando que las pautas en salud (lo que ya se sabe), sean llevadas a la práctica (hacer lo que se sabe). Es en éste punto donde la pedagogía interviene para influir en la transformación de las prácticas en salud y favoreces a la cultura de la calidad.

Se debe clarificar que los aspectos conocidos y observados por las practicantes de pedagogía son: vitrina, dedicado a una temática en particular y durante el tiempo de practica solo se conoció de la aplicación de uno de ellos, otra de las estrategias es la delegación de grupos en derechos y deberes a personal de la IPS UNIVERSITARIA que tenga las características de liderazgo necesarias que sirvan para la difusión, ejecución de los mismos. Otra de las estrategias está ligada al desarrollo de los grupos primarios en cada uno de los departamentos o servicios y desde donde se divulgan y explican procesos entre otras temáticas allí desarrolladas. Otra estrategia que la IPS ha establecido son las guías (protocolos) para cada uno de los procedimientos y éstas están en los servicios para garantizar que se dé cumplimiento a las características o estándares propuestos y finalmente la estrategia de formadores en calidad.

Las estrategias anteriormente mencionadas son las conocidas, quizás al interior de cada servicio o grupo primario se generen algunas nuevas estrategias. La estrategia de *formadores* es la que está siendo apoyada en específico por la pedagogía. Dicho proyecto lo que pretende es divulgar las pautas y prácticas que garantizan una atención con calidad. Este proyecto tiene la característica de capacitar en poco tiempo un gran

número de personal, por ejemplo para el año 2010 se ha podido comunicar a más de 500 personas que laboran en la IPS. Hasta el momento no se ha medido el impacto de este trabajo de forma general en la IPS, pero si se ha conocido por palabras propias de quienes asisten a las formaciones pero que estas han ayudado a transformar algunas practicas hasta en su vida personal.

Las temáticas de dichas *formaciones* se desarrollan a partir de talleres pedagógicos y se parte de la necesidad de la IPS para determinar las temáticas a desarrollarse. Las *formaciones* fueron establecidas por la IPS desde el área de calidad y se hizo más continuo en la medida que desde la pedagogía y otras áreas del saber se les brindaba el apoyo para el planteamiento de las actividades, ejecución de las mismas, elaboración de los materiales, diseño de nuevas estrategias y programación de las formaciones.

El grupo de formadores, desde sus inicios, fue una propuesta a la cual los participantes tenían la opción de acceder de forma voluntaria, este grupo es interdisciplinario y cuenta con el apoyo y direccionamiento del área de calidad. Este grupo de personas es llamado equipo de formadores y está integrado por más o menos 40 personas, a estas personas se les capacita en cada una de las temáticas y en la forma en que se debe presentar frente a los otros grupos (multiplicadores), por eso, se les hace extensiva esta actividad.

Cada uno de los formadores tiene la tarea de capacitar a uno o varios de los equipos primarios que han accedido a participar de dicha actividad, ellos son acompañados por el grupo de calidad en la ejecución de las formaciones y gracias a ellos el alcance de las formaciones hoy es tan amplio, pues se pasó de ser un grupo de 40 personas a una capacitación en temas de calidad de más de 500 personas en una institución tan grande como la IPS UNIVERSITARIA.

Esta estrategia al igual que las que se nombraron con anterioridad debe ser enfocada de tal manera que se garantice la capacitación unánime del personal y deben ser tan claras que todas las personas que poseen diferencias en su manera de concebir el conocimiento las comprendan. Es decir sabiendo que la IPS cuenta con personal de diferentes niveles educativos debe garantizar que el diseño de las temáticas para los talleres sea de acuerdo a esta necesidad y es allí donde la pedagogía cumple con la labor de ayudar en el diseño de las mismas, además es importante que se trate de pensar en estrategias que puedan ayudar en los procesos de transposición de algunos conceptos, para que las temáticas puedan ser ampliadas de tal manera que se ayude al desarrollo integral que las personas van teniendo.

Desde la pedagogía se propone la transposición didáctica (o sea poder ayudar a comprender ciertas acciones con diferentes herramientas) como un estilo de enseñanza diferente en la educación para adultos y además de novedoso, didáctico y poco monótono, pues ayudaría a la implementación de otros materiales para hacer más didáctico los talleres.

Dejando un poco de lado este tema de las *formaciones*, pero siguiendo con algunas estrategias formativas que posee la IPS, es clave hablar de la manera en que deben ser presentados los temas de la institución a los usuarios y empleados. La institución cuenta con algunos medios de comunicación escrita, algunos están en la página de internet de la IPS, otros en la plataforma de CALIPSU y otro es el boletín institucional, estos medios de comunicación también podrían pensarse de tal manera que la lectura que realicen los demás sea entendible; aunque vale la pena resaltar que desde el área de calidad se ha tratado de transformar la lectura en algo más didáctico, ameno y significativo.

Siguiendo con la línea de estrategias es válido hablar del usuario que se mencionaba en el párrafo anterior, pues algunos plegables o formularios les son entregados durante su permanencia en la institución, de allí que se deba pensar en lo práctico, claro y conciso que deben ser, pues la población allí atendida, además de tener diferencias culturales, tienen diferencias educativas y algunos de ellos no sabrán leer o escribir y el acompañamiento para estas personas deberá ser diferente y apropiado, pues su derecho es recibir de forma clara y oportuna la información necesaria para su atención. Por ejemplo se podría pensar en hacer una concientización al personal asistencial que esté relacionada con la forma en que deben ser usados los términos frente al usuario atendido.

La formación no solo se da en términos de los comunicados, talleres, también se debe dar en relación a los asuntos de direccionamiento de la institución (aspecto teleológico) pues los empleados y usuarios podrán reconocer el tipo de institución a la que ingresan. La IPS cuenta con pocas estrategias pedagógicas que favorezcan la apropiación de los contenidos, prácticas y pautas del direccionamiento de la misma; pues algunos de sus bloques están señalizados por determinados espacios y solo en uno de los pisos está escrito el reglamento institucional, el laboratorio de la sede ambulatoria cuenta con una herramienta visual que da por sentado el conocimiento de algún aspecto teleológico del mismo, los bloques están señalizados en su parte externa, como identificación de la institución, pero en ningún espacio de la IPS UNIVERSITARIA y sus sedes anexas aparecen habladores, pendones, letreros que resalten, rescaten, enseñen y refuercen el conocimiento de la visión, misión, valores, política de calidad, historia, etcétera.

Ésta última parte, es muy importante retomarla; si sabemos que el mismo discurso popular define la falta de conocimiento de la historia como una falta de cultura, esto en relación con la enseñanza y la cultura da como resultado que sea importante para la IPS el asunto de comunicar por diferentes medios su historia y su dirección para que cada día desde las demás estrategias, esta cultura en la calidad sea fortalecida y sea favorecida con el reconocimiento y aceptación de quienes hacen parte de la IPS UNIVERSITARIA.

Es por esto que la estrategia de formadores en calidad, debe extenderse a los nuevos empleados, introduciéndolos desde sus inicios en la cultura de la calidad, evitando que adquiera hábitos inadecuados y sea precursor de los buenos hábitos y práctica, conllevando a que el sujeto se inscriba en la cultura de la calidad y así mismo la

enseñe desde su qué hacer, como personal de la salud (médico, enfermera, secretaria, vigilante, etc.).

Para lograrlo, es determinante que la IPS UNIVERSITARIA, de un lugar de importancia al proyecto de formadores, rediseñando aspectos como el voluntariado (asistir si lo desean) y convertirlo en un asunto institucional, así mismo, permitiendo que se realicen las formaciones en el horario laboral, garantizando la permanencia de todo el personal, recordemos que las formaciones están diseñadas para aplicarse en 20 minutos, que serían invertidos, no perdidos.

Hablando de la calidad, para las formaciones se utilizan materiales que allí se implementan, para ello, se requiere una buena inversión en recursos y materiales duraderos, de esta manera no solo se enseña de calidad, sino que se evidencia y enseña desde la calidad.

5. BIBLIOGRAFIA

- Alcaldía de Medellín. Secretaría de salud. *Premio de la calidad de la gestión en salud ciudad de Medellín. Eje temático seguridad del paciente. Versión 2010.* Medellín: Jaispublicidad
- Colombia. Ministerio de Educación. *Ley General de Educación: Ley Febrero 8 de 1994.* Bogotá: Unión Ltda. 2004.
- Colombia. Ministerio de la Protección Social (2006). *Legislativa.* vol.108 Pág. 627-640. N° 1285
- Colombia, Ministerio de Salud. *Resolución 1474 de 2002, noviembre 7, por la cual se definen las funciones de la entidad acreditadora y se adoptan los Manuales de Estándares del Sistema Único de Acreditación.* 2002.Bogotá, Ministerio de salud. 139 Pág.
- González Danigno, Alfonso. *Calidad total en la atención primaria en salud.* 1994. España. E.D. Diaz de Santos.
- González, C y Paniagua, R. *Las problemáticas psicosociales en Medellín: una reflexión desde las experiencias institucionales.* 2009. En: Revista Facultad Nacional de Salud Pública. Vol.27 no.1 Medellín.
- García A. Sáez J. Escarbajal A. *Educación para la salud: la apuesta por la calidad de vida.* 2000. España: Madrid ediciones Arán.
- Pérez Díaz, L. *Calidad: algunas reflexiones más allá de los formatos.* 2009.En: Revista de universidad de la Salle. Año XXX, N° 48.
- Rodríguez Gómez, G., Flórez, J., García Jiménez, E. *Metodología de la investigación cualitativa.* (1996). Málaga: Editorial Aljibe.
- Runge Peña, Andrés Klaus. *Breve introducción al campo disciplinar y profesional de la Pedagogía: Consideraciones básicas sobre pedagogía, práctica educativa y saber pedagógico* (2008). Mimeo. Facultad de educación. Universidad de Antioquia. Documento de trabajo. Pág. 43.
- Sánchez Cabra, E. y Castro Osorio, C. *Fomentar la cultura ciudadana.* (2006). Bogotá: Imprenta Nacional de Colombia.

- Vargas Guillén, G y Rueda Ortiz, R. *Investigación etnográfica en el contexto educativo*. En: Revista de Facultad de educación, itinerario educativo. Nº 39 -40 Enero. Diciembre de 2002. Año XIV. Bogotá: Universidad de San Buenaventura.
- Zapata Villegas, Vladimir. *La evolución del concepto de saber pedagógico: su ruta de transformación*. En: Revista educación y pedagogía. Medellín: Universidad de Antioquia, facultad de educación. Vol. XV, Nº 37, (septiembre – diciembre), 2003. Pág. 177 – 184.

CIBERGRAFÍA

- Prof. Alicea S. Benigno E. MÓDULO INSTRUCCIONAL: *Comunicación empresarial (Ejecutiva)*. Universidad de Puerto Rico en Humacao, Centro de Competencias de la Comunicación. 2003, Disponible en: <http://www1.uprh.edu/ccc/ADEM/Comunicacion%20empresarial%20ejecutiva/ADEMCE E.pdf> (consultado: 24/10/2010)
- Batista, Susana C. Reflexiones psicosociológicas sobre la cultura de la calidad y la innovación en la empresa. Foro de calidad en educación y PyMEs. Universidad nacional de la Matanza, Argentina. 2002. Disponible en: <http://www.uniram.com.ar/jornadas/XVII/home.htm> (consultado: 22/08/2010)
- Cañedo, Andalia R. Motivación, pertenencia, responsabilidad... En busca de una cultura de excelencia. Acimed 2007;16. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol16_4_07/aci011007.htm (Consultado: 12/10/2010).
- Fernández Hernández S, Rivera Z. El paradigma cualitativo y su presencia en las investigaciones de la Bibliotecología y la Ciencia de la Información. Acimed 2009;20 (3). Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol20_3_09/aci02909.htm (Consultado: 15/11/2009).
- Gómez Mendoza, Miguel Ángel. Pedagogía: Definición, métodos y modelos. Revista de ciencias humanas Nº 26 Pereira – Colombia, 2001. De <http://www.utp.edu.co/~chumanas/revistas/revistas/rev26/gomez.htm> (consultado: 30 de marzo de 2010).
- Ibañez Romero, Pablo de J. *Pedagogía de la humanización en la educación superior*. Universidad San Buenaventura. 2007. Disponible en: www.usbbog.edu.co:8080/websaib/DocDig/archivos/BDigital/40843.pdf (consultado: 12 de Marzo de 2010).
- Smith Helen, Brown Heather, Khanna Jitendra. Efectos de las reuniones y talleres de educación continua en la práctica profesional y los resultados de la salud: Comentario de la BSR (última revisión: 16 de enero de 2003). *Biblioteca de Salud*

Reproductiva de la OMS; Ginebra: Organización Mundial de la Salud. De http://apps.who.int/rhl/effective_practice_and_organizing_care/hsmcom/es/index.html (consultado: 24 de octubre de 2009)

- IPS UNIVERSITARIA. (consultada el 21 de Mayo de 2010). Disponible en: http://ips.udea.edu.co/index.php?option=com_content&task=view&id=109&Itemid=49
- La Política de Calidad en Salud en Colombia: Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad. Bogotá D.C. 2007. De <http://www.minproteccion-social.gov.co/VBeContent/library/documents/DocNewsNo16954DocumentNo5913.PDF> (consultado: 1 de abril de 2010)
- MEN. Ley General de Educación, 7 de febrero de 1994. de http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-85906_archivo_pdf.pdf (consultado: 15 de noviembre de 2009)
- ICONTEC. Sistema único de acreditación en salud. De <http://www.acreditacionensalud.org.co/> (consultado: 17 de mayo de 2010)