

Escuela Nacional de Salud Pública

Evaluación del desempeño del Profesional de Enfermería del Servicio de Neonatología

Lic. Omayda Urbina Laza,¹ Lic. Silvio F. Soler Cárdenas² y Lic. Marta Otero Ceballos³

RESUMEN

El estudio que se presenta responde a un estudio de desarrollo tecnológico con la finalidad de evaluar el desempeño del profesional de enfermería que labora en los servicios de neonatología, en la provincia de Ciudad de la Habana. Se realizaron varios talleres de trabajo con un grupo de expertos, integrado por enfermeros licenciados y/o especializados en neonatología. Para el diseño de los instrumentos de toma de información; guía de observación y para la ejecución de una auditoría en enfermería. Se seleccionaron las técnicas y/o procedimientos a desarrollar por los profesionales de enfermería en dicho servicio. Se realizó la selección de Hospitales Ginecoobstétricos y Materno Infantil con servicio de neonatología. Se realizó el análisis de las variables del estudio a partir de las bases de datos creadas, el procesamiento de los mismos incluyó métodos estadísticos y el análisis cualitativo de los resultados, lo que permitió llegar a conclusiones sobre el diseño de los diferentes instrumentos a utilizar, y otras relacionadas con el insuficiente dominio y preparación de los profesionales de enfermería en las técnicas y/o procedimientos observados.

Palabras clave: Profesional de enfermería, neonatología, técnicas y procedimientos.

DESARROLLO

A mediados de la década de los 80, la Organización Panamericana de la Salud (OPS), comenzó a promover entre los países de la Región de las Américas, la propuesta de Reorientación de la Educación Permanente del personal de salud. La evaluación de la competencia y el desempeño se incluye dentro de esta propuesta, como una vía para obtener información acerca del comportamiento profesional del trabajador durante su actividad laboral cotidiana, con la finalidad de contribuir a la identificación de necesidades de aprendizaje, a la vez que comprueba la repercusión de los procesos educativos en la transformación de los servicios de salud.¹

El tema de los recursos humanos y específicamente lo relativo a su gestión, ha estado hasta hace muy poco tiempo ausente de las agendas de las reformas del sector salud en la mayoría de los países de la región, aunque es usual encontrar expresiones de que los recursos humanos son el elemento esencial de los sistemas de salud y un factor clave en las reformas del sector.¹

Los estudios sobre la evaluación de la Competencia Profesional vienen desarrollándose internacionalmente desde finales de la década del 70 y principios del 80, los países que marcaron los inicios en este campo fueron Alemania, EE.UU., Francia e Inglaterra.²

Los estudios de este tema en Enfermería están dirigidos a la búsqueda de necesidades de aprendizaje, que constituyen el punto de partida de estrategias capacitantes sobre la problemática detectada; establecer un sistema de monitoreo que garantice la continuidad de la Educación Permanente, elevar de forma sistemática el impacto de la Capacitación en la calidad de los servicios, además incentivar la autosuperación individual como vía para lograr el Perfeccionamiento Técnico-Profesional que posibilite la transformación cualitativa de los servicios de salud.

Evaluar es emitir un juicio de valor que exprese la magnitud y calidad con que se han logrado los objetivos propuestos. La evaluación es el proceso de identificar, obtener y analizar información útil y descriptiva, que permita valorar y enjuiciar los fenómenos que se presentan en torno al objeto, con el fin de obtener criterios y juicios sobre el propio objeto, para posteriormente tomar decisiones y solucionar problemas.³

El desarrollo actual de la ciencia se caracteriza, en primer lugar, por su estrecha vinculación con la práctica social, que llega a considerarse una fuerza productiva, y en segundo lugar, por su desarrollo a ritmos acelerados, con la acumulación de una enorme cantidad de datos científicos y la rapidez en su obsolescencia. Ello plantea la necesidad de organizar de forma totalmente distinta el proceso docente educativo, con el objetivo de preparar a un individuo capaz de formarse como profesional durante toda su vida, que pueda enfrentar nuevas situaciones y problemas que ahora no existen, pero que podrán ocurrir en el futuro [Fuentes la O.M. (Una estrategia pedagógica para solucionar problemas profesionales), ISPEJ. Tesis de Maestría, 1997 y Silverio Gómez M, García Otero J. Compendio (Curso de diseño, desarrollo y evaluación curricular). Maestría en Educación. Facultad de Ciencias de la Educación. Universidad Pedagógica “Enrique José Varona. Folleto ACO-Capacitación. Belo Horizonte, 2000.].

En la actividad laboral que desarrolla el egresado de cualquier especialidad, se pone de manifiesto en alguna medida la preparación que él adquirió dentro del sistema educacional que le otorgó la calificación. En la década del 70 y comienzo del 80 se desarrollan internacionalmente estudios de Evaluación de Competencia y Desempeño Profesional. En Cuba durante el quinquenio 86-90 la Dirección Nacional de Docencia Médica Media desarrolló un estudio sobre evaluación del desempeño profesional del egresado de enfermería para lo cual se partió de la elaboración de un marco conceptual que sirviera de soporte a una estrategia de acción que abarcara su proyección, elaboración y comprobación en la práctica.

Se elaboró una metodología para evaluar el desempeño profesional del egresado de enfermería que contribuyera a dar solución a dificultades que subsisten en la atención de enfermería originadas entre otras causas por errores e insuficiencias en la formación y por las necesidades de superación que impone el desarrollo científico técnico.

El desempeño profesional es el comportamiento o conducta real del trabajador o educando para desarrollar competentemente sus deberes u obligaciones inherentes a un puesto de trabajo. Es lo que en realidad *hace* no lo que sabe hacer. Esto comprende la peripetia técnica, la preparación técnica más la experiencia acumulada, eficacia en decisiones, destreza en la ejecución de procedimientos y buenas relaciones interpersonales, entre otros.

La motivación y la actitud del personal de la salud durante la ejecución de sus actividades juegan un papel fundamental en su desempeño.

La evaluación del desempeño profesional se caracteriza porque tiene lugar en el contexto real de los servicios de salud y verifica el comportamiento del profesional en cuanto a:

- Como organiza, retiene y utiliza los conocimientos adquiridos.
- Como organiza e integra el sistema de habilidades en la práctica.
- Cómo actúa y se interrelaciona con los demás integrantes del grupo básico de trabajo o equipo de salud, el individuo, la familia y la comunidad.

El desempeño hay que analizarlo en la totalidad de la estructura del proceso de trabajo y accionar de los profesionales, hay que desagregarlo en funciones y roles que a su vez definen los problemas que demandan la realización de un conjunto de actividades que se desglosan en tareas.

Con la evaluación del desempeño se busca generar información relevante y oportuna, que permita la eficiente toma de decisiones.

Es necesario tener en cuenta condiciones de trabajo, así como las personales, que son determinantes en la calidad del desempeño, y en las que hay que profundizar al analizar los resultados evaluativos, a fin de determinar de los problemas identificados, cuáles requieren decisiones organizacionales, gerenciales o capacitantes.

Para evaluar el desempeño, es necesario utilizar métodos, técnicas y procedimientos que suministren información válida y confiable sobre los aspectos cognoscitivos, psicomotores y volitivos de su actuación laboral; es en realidad una evaluación combinada de su competencia y desempeño profesional.

Es importante significar que cada desempeño demanda su elaboración casi *a la medida*. Se recomienda a su vez que las tareas de mayor relevancia sean evaluadas con diferentes instrumentos, para que las insuficiencias de unos sean compensadas por los otros.

La evaluación del desempeño exige en primer orden el empleo de métodos prácticos, los que pueden ser complementados en algunas tareas con métodos teóricos. Tiene que desarrollarse, insisto, en el contexto real de los servicios de salud y con los actores reales que intervienen en el proceso salud/enfermedad. Debe significarse sin embargo, que en diferentes universidades se plantea la posibilidad de utilizar *pacientes estandarizados*, con gran entrenamiento y experiencia, en este tipo de evaluación.²

Las técnicas y procedimientos más empleados son:

- Observación directa.
- Entrevista a profesionales y dirigentes.
- Entrevista a la población.
- Autoevaluación.
- Auditoría.
- Perfiles del desempeño.

MÉTODOS

La investigación responde a un proyecto de desarrollo tecnológico relacionado con la evaluación del desempeño de los profesionales de enfermería que laboran en los servicios de neonatología. Se realizó desde enero de 2002 hasta diciembre de 2003

UNIVERSO Y MUESTRA

El universo estuvo constituido por todos los licenciados en enfermería de Ciudad de La Habana que laboran en los servicios de neonatología.

Muestra:

- 15 expertos seleccionados.
- 21 licenciados en enfermería, lo que representa el 25,3 % del universo de estudio.

Se desarrollaron talleres de trabajo con la participación de todo el grupo de expertos e invitados de la Dirección Provincial de Enfermería de Ciudad de la Habana para el análisis de documentos, los cuales están relacionados con el tema. Se discutió el Anteproyecto de Evaluación de la Competencia y el Desempeño Profesional en el Sistema Nacional de Salud, donde se obtuvo la información necesaria para la elaboración de los diferentes instrumentos.

Se elaboró un instrumento para observar el desempeño en la realización de las diferentes técnicas y procedimientos de los licenciados en enfermería del servicio en cuestión, utilizando la guía de observación como método principal, las técnicas seleccionadas fueron. Lavado de manos, alimentación y baño del recién nacido, cura del cordón umbilical y cura del granuloma.

El diseño se realizó teniendo en cuenta aspectos específicos que caracterizan el cumplimiento del personal de enfermería ante cualquier técnica o procedimiento a realizar:

- Porte personal.
- Preparación del equipo y material a utilizar.
- Cumplimiento de los principios de asepsia y antisepsia.
- Cumplimiento del orden lógico del procedimiento.
- Uso adecuado de equipo y material necesario.
- Cumplimiento de las precauciones de la técnica.
- Habilidad y destreza en el desarrollo de la técnica

La calificación final estuvo basada fundamentalmente en los tópicos 3 y 6, sin dejar de considerar el resto de los aspectos. Esta calificación es cualitativa. Obtiene la calificación de bien (*B*) si tiene todos los aspectos calificados de *B*, también obtiene esta calificación si tiene al menos 4 aspectos con *B* incluyendo 3 y 6 y los restantes con regular (*R*).

Obtiene la calificación de *R* si tiene 3 aspectos con *B* entre los que están 3 y 6 y los restantes con *R*.

Para la aplicación de los instrumentos que miden el desempeño se seleccionaron 7 profesionales de 3 Hospitales Maternoinfantil con Servicio de Neonatología, que satisfacían las condiciones necesarias para tal actividad, los criterios para esta selección estuvieron dados por: estructura física del servicio, equipamiento técnico adecuado, disponibilidad de ropa estéril y disposición del personal profesional.

Los evaluadores estuvieron constituidos por expertos de la especialidad, en un número de tres, en cada sede; la observación se inició a las 7 am y culminó al finalizar el profesional todos los procedimientos con el neonato establecidos en la guía de observación, de no haberse cumplimentado todos estos, se continuó en el día siguiente, hasta concluirlos todos. Al finalizar la observación se le dio a conocer al profesional los resultados de la evaluación, sugerencias y recomendaciones pertinentes para cada caso.

Se diseñó un instrumento para auditar las actividades de los licenciados en enfermería en el servicio, el mismo contempló preguntas abiertas y cerradas que permitieron explorar aspectos relacionados con la organización de la atención de enfermería, aplicación del proceso de atención de enfermería y resultados de la atención de enfermería; dicho instrumento también permitió determinar el nivel de satisfacción tanto de usuarios como de prestatarios.

Esta auditoria de enfermería se realizó al unísono en que al profesional se le realizó la observación directa en el servicio.

TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS

- De obtención de la información
- Revisión bibliográfica para la profundización y actualización del tema en libros, revistas, investigaciones e Internet.
- Revisión de documentos de organizaciones que se encuentran trabajando esta línea de investigación (CINTERFOR).
- Guía de observación que permitió obtener información sobre las habilidades de los licenciados en enfermería en los 5 procedimientos investigados.
- Auditoria de enfermería mediante la cual se obtuvo información relacionada con la organización de la atención de enfermería, aplicación del Proceso de Atención de Enfermería y los resultados de la atención de enfermería.
- De procesamiento y análisis de la información:
- Creación y procesamiento de la base de datos que permitió el cálculo de los resultados.
- Para la descripción cuantitativa de las diferentes variables del estudio, se calcularon distribuciones porcentuales y se presentaron en tablas. El estudio de asociaciones entre variables se efectuó mediante la utilización de tablas de doble entrada. Todos los cálculos se efectuaron con el paquete estadístico *SPSS for Windows, Versión 10.0*.

RESULTADOS

En las técnicas y procedimientos observados en los 21 profesionales de enfermería de las 3 instituciones seleccionadas, 15 obtuvieron la calificación de *B*, en la técnica del lavado de manos; relacionada con la alimentación del recién nacido 16 obtuvieron *R*, en el baño del recién nacido 14 fueron calificados entre *R* y *mal (M)*; y en las técnicas de la

cura del cordón umbilical y el granuloma 11 obtuvieron calificaciones entre *R* y *M*; estos resultados hacen inferir que los profesionales de enfermería que laboran en los servicios de neonatología estudiados no han alcanzado todavía un adecuado desarrollo de las habilidades necesarias para un desempeño óptimo en el servicio, por lo tanto se hace necesario desarrollar estrategias de capacitación en los servicios para lograr este objetivo (tabla 1).

Tabla 1. Resultados de la aplicación de la Guía de Observación a los profesionales de enfermería en los Servicios de Neonatología

Procedimientos	Bien		Regular		Mal	
	No.	%	No.	%	No.	%
Lavado de manos	15	71,4	5	23,8	1	4,7
Alimentación del recién nacido	5	23,8	11	52,3	5	23,8
Baño del recién nacido	7	33,3	9	42,8	5	23,8
Cura del cordón umbilical	10	47,6	4	19,0	7	33,3
Cura del granuloma	10	47,6	5	23,8	6	28,5

Fuente: Guía de observación.

El procedimiento con mejores resultados fue el lavado de manos y entre las de peores resultados se encuentran la alimentación y el baño del recién nacido (tabla 2).

Tabla 2. Resultados de la auditoría de Enfermería a los profesionales de enfermería en los Servicios de Neonatología

Aspectos organizativos	Sí		No	
	No.	%	No.	%
Organiza eficazmente el tiempo y realiza las actividades con prontitud	18	85,7	3	14,3
Trabaja con la historia clínica de manera adecuada	17	81,0	4	19,0
Identifica los problemas del neonato, basados en información recogida	19	90,5	2	9,5
Determina las prioridades asistenciales	19	90,5	2	9,5
Evalúa y registra la respuesta del neonato en la historia clínica de forma concisa y sistemática	7	33,3	14	66,7

Fuente: Auditoría de enfermería.

Es importante significar que como se evidencia en los resultados los profesionales de enfermería que laboran en los servicios de neonatología no poseen todos los conocimientos y habilidades necesarias para desempeñarse óptimamente en este servicio. La evaluación y registro de la respuesta del neonato en la historia clínica, es uno de los aspectos a destacar en esta tabla, hecho este que puede estar relacionado a que les conceden poca importancia a este aspecto y además al insuficiente control y exigencia de sus supervisores (tabla 3).

Tabla 3. Resultados de la utilización del Proceso de Atención de Enfermería

Aplicación del Proceso de Atención de Enfermería	Sí		No	
	No.	%	No.	%
Identifica las necesidades afectadas	13	61,9	8	38,1
Enuncia los diagnósticos de enfermería según patologías y necesidades	3	14,3	18	85,7
Enuncia las expectativas relacionándolas según los diagnósticos de enfermería	1	4,8	20	95,2
Evalúa las acciones de enfermería según los diagnósticos enunciados	-	-	21	100,0

Fuente: Auditoría de enfermería.

Los resultados de esta tabla evidencian que el personal de enfermería en general no utiliza el método científico de trabajo de la profesión (Proceso de Atención de Enfermería) para la realización de las diferentes acciones de enfermería y por lo tanto son incapaces de realizar una adecuada valoración, seguimiento y evaluación del desarrollo del neonato.

CONCLUSIONES

- Se diseñaron diferentes instrumentos para la evaluación del desempeño de los profesionales de enfermería que laboran en los Servicios de Neonatología.
- Los instrumentos diseñados fueron declarados válidos y confiables a partir de su validación por diferentes métodos estadísticos utilizados.
- De los 5 procedimientos evaluados el de mejores resultados fue el lavado de manos y entre los de peores resultados se encuentran la alimentación y el baño del recién nacido.
- Los resultados de la auditoría de enfermería realizada evidencian la poca utilización de la historia clínica para el registro de la respuesta del neonato, así como para su evaluación.
- El profesional de enfermería no utiliza en su mayoría el método científico de trabajo de la profesión para la realización de las principales acciones, lo cual afecta la valoración, seguimiento y evaluación del neonato.
- Los resultados en general de la evaluación del desempeño de los profesionales de enfermería que laboran en los servicios de neonatología reflejan un insuficiente dominio y preparación, relacionado con las principales técnicas y/o procedimientos observados.

SUMMARY

Evaluation of the professional nursing performance at the Neonatology Service

This study of technological development was conducted aimed at evaluating the professional nursing performance at the neonatology services in Havana City . Some workshops were held with a group of experts composed of nursing baccalaureates and/or nurses specialized in neonatology. In order to design the tools to collect information, a guide of observation, and to perform a nursing auditing, the techniques

and/or procedures to be developed by the nursing professionals in this service were chosen. The gynecobstetric, maternal and children's hospitals with neonatology services were also selected. . An analysis of the study variables was made starting from the created databases. Data processing included statistical methods and the qualitative analysis of the results, which allowed to reach conclusions on the design of the different tools to be used, and the poor knowledge and training of the nursing professionals in relation to the techniques and procedures observed.

Key words: Nursing professional, neonatology, techniques and procedures.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Urbina Laza O, Otero Ceballos M. Tendencias actuales en las Competencias Específicas en Enfermería. Rev Cubana Educ Med. Sup 2003;17(4):
2. Salas Perea RS. Educación en Salud: Competencia y Desempeño Profesionales. La Habana: Editorial Ciencias Médicas, 1999.
3. Gimeno Sacristán J. La evaluación en la enseñanza. En: Pérez Gómez AI, Mac Donald B, La evaluación su teoría y su práctica. Caracas. Cooperativa Laboratorio Educativo, 1993. p. 338.

Recibido: 27 de febrero de 2006. Aprobado: 6 de marzo de 2006.

Lic. *Omayda Urbina Laza*. Escuela Nacional de Salud Pública. Calle I entre 11 y Línea, El Vedado, Ciudad de La Habana, Cuba.

¹Máster en Atención Primaria de Salud. Metodóloga. Profesora Auxiliar.

²Máster en Educación Médica Superior Metodólogo. Profesor Auxiliar.

³Máster en Psiquiatría Social. Profesora Asistente.