

Formación profesional factor determinante en el ejercicio profesional con calidad en enfermería

Gutiérrez-Meléndez Liliana

Licenciada en Enfermería y Especialista en Administración de Salud. Consultora en Calidad de los Servicios de Salud. México, D.F. México

Los cambios socioeconómicos de nuestros países, enmarcados en algunos casos por las crisis financieras propias del sector salud, producto de la falta e inadecuada destinación de recursos económicos, ausencia y falta de capital humano y profesional, mal manejo y desviación de recursos a la vez, el creciente número de consumidores que exigen mejores servicios médicos y hospitalarios, y el incremento de nuevas tecnologías, han puesto en evidencia la calidad de la atención y el desempeño profesional en el sector salud.

A todo esto, los directores de los hospitales se han visto obligados a buscar alternativas novedosas de gestión que atiendan las necesidades y demandas actuales.

Inmerso en este contexto de necesidades y transformaciones, se observa la importante participación de la enfermera en la gestión estratégica de las organizaciones hospitalarias y es así, como trata de entender lo que para ella significan las diferentes prácticas de administración y cuidado directo, e involucrarse como profesional comprometido con la gestión hospitalaria asumiendo en el justo momento el papel y la evolución en enfermería como profesión ante la hegemonía médica, venerada social e históricamente.

La vida laboral de las enfermeras está todavía llena de sentimientos conflictivos por la dificultad de romper con rasgos de identidad reproducidos durante su formación académica y reforzados en el día a día de su práctica profesional. Estas dificultades se relacionan, entre otras cosas, con el alejamiento del cuidado de enfermería para asumir un

enfoque más amplio de la gestión, generando la necesidad de incorporar nuevos conocimientos y nuevas habilidades que implican, de cierta forma, deshacerse de lo antiguo para adueñarse de lo nuevo. Todo ello repercutiendo en las relaciones de los grupos de trabajo, en los procesos y en la cultura organizacional.

Por otra parte, los cambios en las concepciones organizacionales y de gestión acarrearán la necesidad de modificaciones significativas en el perfil de la nueva enfermera. Así, un individuo que antes era considerado como la persona ideal para ejercer determinado cargo, probablemente no atenderá a las expectativas si no busca adecuarse al contexto actual en cuanto a conocimiento y postura profesional.

Por lo tanto, los cambios de los últimos tiempos tienen algunas implicaciones, ya no existe el puesto de trabajo duradero, el ambiente laboral ha cambiado y ante esta realidad se crea la necesidad de que los profesionales asuman el control de sus propias carreras, desarrollándolas y administrándolas para conseguir nuevos puestos de trabajo, y una nueva proyección.

También es importante resaltar que la forma como los individuos se preparan para entrar al mercado laboral, no es la más adecuada ya que se enfrentan con deficiencias a los organismos formadores que, por lo general, no han logrado acompañar las intensas transformaciones mundiales de las últimas décadas y no valoran el contexto y los instrumentos de la lógica empresarial y las tecnologías duras. Por ende, relegan a segundo plano aspectos subjetivos,

Correspondencia:

Nicolás San Juan No. 1755 Depto. 101. Col. Del Valle, C.P. 03100,
Delg. Benito Juárez. México D.F. México.

Dirección electrónica: ligume10@hotmail.com

pero no menos importantes del trabajo cotidiano en salud, y la no incorporación de aspectos relevantes en la formación basada en competencias como es la relación teoría-práctica, no teniendo en cuenta aspectos elementales del individuo en el ritmo y proceso de formación.

Al analizar las situaciones sobre la formación de enfermería corresponde a las universidades formadoras reflexionar sobre las demandas de mercado, que no se pueden seguir ignorando en una sociedad en permanente transformación y en donde la diferencia es la versatilidad profesional, es decir, formar profesionales capaces de actualizarse para asumir diferentes funciones y retos.

Así mismo, es imperioso señalar las deficiencias en los currículos que no atienden a las necesidades reales y que se transmiten a los alumnos de forma mecánica y sin crítica. A su vez, estas deficiencias no permiten la aplicación y la existencia de una gerencia eficiente y vinculada a la reformulación de las ideas de los modelos teóricos y de los enfoques metodológicos, los cuales hacen parte del perfil del gerente que requiere técnicas de gestión sofisticadas y habilidades específicas, es decir, una formación humanística más amplia y una relación entre el saber, saber hacer y saber ser. Actualmente también es imprescindible que la enfermera asuma la responsabilidad en buscar conocimiento de forma independiente que le permita enfrentar nuevos desafíos impuestos por la sociedad.

Entonces la pregunta sería "¿La calidad de la formación está relacionada con la calidad del profesional de enfermería y con la calidad de atención?"

Como principio básico hoy en día en la profesionalización de las enfermeras así como en cualquier otra disciplina o ciencia, es importante el considerar pródicamente la calidad durante el proceso universitario y su formación como profesional, y por tanto, ejercer y aplicar sobre esta base un compromiso en la gestión académica, la cual debe ser actual, competitiva, eficaz y eficiente.

La formación académica debe estar acompañada de iniciativas, y a la vez, de su implementación en actividades curriculares, las cuales deben ser afines y complementarias tanto en su formación y experiencia, como en sus aspectos formativos académicos y profesionales. Por lo tanto, esta necesidad y visión del nuevo profesional en enfermería nos obliga a desarrollar cada vez, nuevas políticas universitarias en la gestión académica a nivel de pregrado y posgrado. Políticas que no sólo permitan vislumbrar avances y compromisos desde el punto de vista académico, sino también, auguren mayores y mejores beneficios en el ámbito profesional y sus exigencias, como resultado de las nuevas y cada vez mayores influencias en los desarrollos y adelantos científico-tecnológicos propios de estos tiempos, y acorde, con los nuevos requerimientos y características que debe reunir en su formación el profesional en enfermería.

En este sentido, los desafíos actuales y futuros de la profesionalización en enfermería plantean la necesidad de un nuevo proceso formativo, basado en los principios de excelencia, idoneidad y calidad. Así, la calidad del profesional de enfermería en su ámbito de competencia depende de la formación profesional, es por esto, la importancia de insistir en crear y ofrecer una formación profesional de elevada calidad, que responda a las necesidades de formación profesional de las instituciones y de los individuos; y así, procurar una utilización eficaz de los recursos financieros públicos y/o privados.

Por lo tanto, las universidades, colegios y facultades de enfermería deben en mayor o menor grado incrementar ese trabajo de compromiso con la calidad en la formación del profesional, integrando la educación a los procesos productivos y de prestación de servicios. Así que, la calidad de la formación se conciba como resultado de un conjunto de acciones que van desde el análisis de las necesidades de forma-

ción hasta la evaluación de los resultados, pasando por el desarrollo del contenido y la organización de la formación.

Existen múltiples y variadas definiciones en torno a la competencia laboral. Un concepto generalmente aceptado es el ejercicio eficaz de las capacidades que permiten el desempeño de una ocupación, respecto a los niveles requeridos en el empleo. "Es algo más que el conocimiento técnico que hace referencia al saber y al saber hacer".

El concepto de competencia engloba no sólo las capacidades requeridas para el ejercicio de una actividad profesional, sino también un conjunto de comportamientos, facultad de análisis, toma de decisiones, transmisión de información, entre otros, considerados necesarios para el pleno desempeño de la ocupación. Se establece como una capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada. La competencia laboral no es una probabilidad de éxito en la ejecución del trabajo, es una capacidad real y demostrada.

Cabe mencionar que la Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha definido el concepto de "Competencia Profesional", como la idoneidad para realizar una tarea o desempeñar un puesto de trabajo eficazmente por poseer las calificaciones requeridas para ello.¹ En este caso, los conceptos competencia y calificación, se asocian fuertemente dado que la calificación se considera una capacidad adquirida para realizar un trabajo o desempeñar un puesto de trabajo.

La formación del personal surge como una opción para que ésta pueda mejorar sus capacidades y lograr sus objetivos vinculados a la calidad. El cambio tecnológico continuo exige y requiere trabajadores creativos, flexibles, competitivos y eso a su vez está ligado con la supervivencia en los mercados, el desempeño y desarrollo en éstos y el factor de competitividad central, para

ello, es imperativo sostener la calidad de nuestros recursos humanos y una formación que sea promotora de procesos de innovación y calidad, que permita responder adecuadamente a los desafíos de competitividad del conjunto del país, en sus diversos sectores y tamaños de empresas de salud.

En la formación profesional de calidad, son varios los factores que se destacan: la orientación del sistema de formación y su relación con el estado actual de la fuerza laboral; los factores de entorno que hacen más propicia una formación de calidad; los problemas que enfrentan las entidades capacitadoras para ello; y las características de la demanda y cómo incide ésta en una formación de calidad.

Debido a las características de la tecnología y el contexto a enfrentar, se hace necesario variar el enfoque tradicional de la calificación de trabajadores: desde el orientado a la generación de destrezas y habilidades, hacia uno orientado a la formación de competencias.

En este sentido, el tipo de formación para el trabajo requerido y el estado de nuestra fuerza laboral debe generar una masa crítica en el ámbito de la formación profesional que garantice una cobertura suficiente y de calidad a nivel nacional, de modo que sea un sistema que permita responder adecuadamente a los desafíos de competitividad del conjunto del país y de sus diversos sectores y tamaños.

Igualmente, es necesario favorecer las condiciones de acceso a la información sobre la oferta de formación profesional; mejorar la demanda de formación profesional; alentar a los formadores a que mejoren la calidad de sus servicios y desarrollar métodos e instrumentos que regulen y permitan la evaluación de la formación profesional.

Así mismo, se hace necesaria la capacitación del personal en forma permanente para incorporar la cultura de aprendizaje y calidad, con claro convencimiento de que los resultados

de la capacitación se convierten en aumento de productividad y compromiso institucional, disminución de costos por la no-calidad, y riesgos innecesarios para los usuarios.

La dificultad que presenta medir en la práctica el beneficio derivado de la capacitación, no permite que las instituciones cuantifiquen qué significa poner un trabajador no capacitado, o inadecuadamente capacitado, a operar un equipo de nueva tecnología que representa una elevada inversión, ni los peligros que ello incurre en la vida de los pacientes o usuarios del servicio o del mismo prestador.

Por lo tanto, para obtener la calidad del profesional de enfermería en su ámbito de competencia se deben considerar varios aspectos: la formación y actualización permanente de formadores docentes, escuelas, colegios y facultades de enfermería, tanto en las tecnologías específicas y en competencias genéricas como en metodologías y sistemas de capacitación; la actualización en materia de equipamiento y de sistemas específicos para fines de capacitación de los organismos capacitadores (sistemas integrados flexibles y otros); la visualización de formas o modalidades que integren las ventajas de los proveedores de tecnología con las especificidades de una formación de calidad; y el desarrollo empresarial de los organismos capacitadores (visión hacia el futuro), incluso, su incorporación en los programas de fomento y modernización productiva vigentes para otro tipo de empresas productoras de bienes en el país, que le permitan al profesional de enfermería desempeñarse en cualquier tipo de cargo directivo, administrativo o gerencial.

En este mismo sentido parece interesante promover, entre los organismos capacitadores, programas de calidad en relación con su quehacer empresarial y cómo el profesional de enfermería puede formar o crear su propia empresa y brindar atención

personalizada desde primer nivel de atención.

Es inevitable insistir acerca de la apremiante necesidad y el reto que plantea y representa hoy en día la calidad de la formación y la calidad de la atención como un medio y mecanismo fundamental para la superación del recurso humano en el profesional de enfermería.

¿Qué otros aspectos substanciales se deben tener en cuenta para ayudar a que el personal de enfermería sea de calidad y la calidad del profesional de enfermería sea la mejor?

Teniendo en cuenta la movilidad laboral y la necesidad de avanzar en capacitación pertinente, sería interesante empezar a intercambiar ideas sobre la viabilidad de revisar cuatro aspectos:

1. *Calidad en la organización*: fijar los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad que debe cumplir una organización, para suministrar productos y servicios satisfactorios a sus clientes.
2. *Calidad en una institución educativa*: (acreditación o certificación). Establecer controles y mecanismos internos en las instituciones que permitan mantener y mejorar la calidad en la educación, y de la misma forma, reglamentaciones por parte del estado y/o gobierno que aseguren el nivel de educación acreditado.
3. *Calidad en el proceso de formación del personal de una organización*: gestión de calidad (identificación de las necesidades de formación, planificación de la formación, implementación de formación y evaluación de los resultados).
4. *Calidad en la Certificación de personas (competencias)*: La certificación de competencias usualmente conlleva la característica de ser un reconocimiento formal, público y temporal de las capacidades laborales que posee la persona.

De esta manera, las escuelas de enfermería tienen el encargo social de: formar personal capacitado para desempeñarse dentro de su práctica social, para dar una atención de enfermería al ser humano y a la colectividad en todos los niveles de sus procesos vitales; fundamentado su acción en un pensamiento multiprofesional de equipo con visión holística del ser humano y su medio socio-cultural. "Sus funciones deben ser respaldadas en principios científicos, humanísticos y éticos, de respeto a la vida y a la dignidad humana; dirigidas hacia el mejoramiento continuo de la salud y de la vida".

Además, debe participar en programas de docencia para la formación de profesionales de la salud, un profesional con una formación integral, capacitado para dar atención de enfermería con calidad, científico-técnica-humanística y ética, con poder de decisión y participación en la solución de los problemas de salud del individuo, familia y comunidad.

Entre las actividades están:

Asistenciales

Aplicar y diseñar modelos de atención con conocimientos actualizados y lógicos usando metodologías de enfermería, que propicien tanto la solución de los problemas de salud como el desarrollo de sus competencias asistenciales a través del uso de protocolos de cuidado directo, orientados hacia al perfil de los usuarios, y al nivel de organización de vinculación.

Educativas

Proponer y participar en procesos educativos; manejando una comunicación analítica con pensamiento crítico reflexivo en el campo de la educación, tanto para la formación del recurso de enfermería, como en la enseñanza de personas y grupos con necesidades de

mejoramiento de su condición de salud, observando las pautas de la atención primaria, secundaria y terciaria orientadas en la promoción, protección y prevención de la enfermedad.

Gestión

Gestión en la atención al usuario y en su relación con los servicios de apoyo y del área logística; que asegure la aplicación de procesos de enfermería de calidad al individuo, familia y comunidad, determinando sus funciones sobre la base de las demandas de la población usuaria e interpretando sus riesgos y necesidades. Además planificar, coordinar y dirigir las actividades de enfermería basando la toma de decisiones en criterios científicos y humanos y en estándares de cuidado que asegure una atención de salud de calidad.

Investigación

Producir e incrementar los conocimientos de enfermería para redefinir nuevas bases teóricas que guíen el ejercicio profesional. Investigar para conocer y evaluar la eficacia de las intervenciones técnicas y profesionales, que aseguren la calidad y la efectividad en la relación costo-beneficio en la atención de enfermería y de salud en general.

Sin embargo, es necesario reconocer que en enfermería, aún existe la influencia del modelo biomédico. El enfoque se realiza a través de la óptica de la enfermedad, desde los riesgos de enfermar, hasta la rehabilitación de la enfermedad. Las acciones y los programas giran sobre lo alterado, lo enfermo, lo no funcional y la incapacidad. Desde este punto de vista se determina la influencia sobre los usuarios: aquellas personas que solicitan el servicio, el apoyo, pero que también aprenden características similares para

responder a su estado de salud: la dependencia del funcionario de salud, la limitación, mantenimiento de la situación de crisis familiar, el aislamiento, el progresivo aumento de la tensión emocional.

Consecuentemente, es necesario recrear el enfoque para beneficio de la persona y su familia, y para hacerlo, la visión de enfermería ha de trascender del órgano disfuncional al ser humano que vive en familia y comunidad. Y en él, ha de buscar nueva información sobre lo que piensa, sobre su percepción, sus valores, sus aspiraciones, sus capacidades, sus potencialidades, su poder humano.

Por consiguiente la enfermera, tiene que insertarse asertiva y creativamente en este movimiento y es su deber como profesional aportar desde la investigación y con su investigación, para enriquecer este proceso.

Finalmente, las nuevas enfermedades emergentes, los organismos resistentes a los medicamentos, los avances médicos y quirúrgicos, el envejecimiento de las poblaciones, la pobreza, los conflictos, un número creciente de consumidores que exigen mejores servicios médicos-hospitalarios y la nueva tecnología de la atención de salud, son sólo algunos de los desafíos a los que las enfermeras han de enfrentarse, en cualquier lugar y ámbito donde estén.

Por esto, se busca que la formación profesional de calidad sea uno de los factores de competitividad más importantes en las condiciones actuales para lograr el desarrollo de un trabajo de calidad que permita a enfermería tener autonomía sobre su práctica, generando como consecuencia satisfacción personal, profesional y a la vez, cuestionamientos sobre cómo, en dónde, cuándo y a quién se cuida en una situación dentro del proceso salud-enfermedad y vida-muerte. Aspectos que sin duda retroalimentarán el conocimiento propio de la profesión, el cual finalmente está dirigido al cuida-

do de la persona en una forma más efectiva y acorde con sus necesidades. Y es aquí, donde entra la enfermera transcultural, ya que ella debe tener el conocimiento y la capacidad de comprender los roles que asumen las personas que prestan y reciben cuidados en las diferentes culturas. Sólo así, se suministrará una asistencia coherente en cada entorno cultural, político y social.

Como reflexión final se puede decir que: el papel del profesional de enfermería en la transformación de los sistemas de salud y de la profesión es fundamental, por esto se requiere una visión más allá sobre su formación estrechando la brecha entre la teoría-práctica laboral-gestión-humanización, para así responder a los nuevos desafíos y contribuir a garantizar una atención con calidad, oportunidad y

trato humano a todos los usuarios de los servicios de salud. Pero lo más importante y relevante es que la enfermera entienda su trabajo como una profesión, dedicada al más fundamental de los derechos humanos, como es, el derecho a la salud y al bienestar, y que la capacidad para combinar la alta tecnología con el trato humano es la base para el éxito de las enfermeras.

Referencias

1. Bellier JP. Competences, formation, et employabilité. Ginebra: OIT, 1997.
2. Donabedian Avedis. Garantía de calidad ¿Quién es el responsable? *Calidad de la Atención en Salud* 1996; 3(1-2):7-11
3. Ross AG, Zeballos JL, Infante A. La calidad y la reforma del sector de la salud en América Latina y el Caribe. *Rev Panam Salud Pública* 2000;8(1-2): 93-98.
4. Ruelas Barajas E. Sobre la garantía de la calidad: conceptos, acciones y reflexiones. *Gac Med Mex* 1994; 130(4): 218-226.
5. American National Standards Instituto. Generic guidelines for auditing of quality systems ANSI/ASQC Q1-1986. Milwaukee: ASQC Quality Press, 1986.
6. National Health Service. Department of Health. *Clinical Audit in the NHS*. London, Department of Health. 1996.
7. Donabedian A. La calidad de la atención médica: definición y métodos de evaluación. México: La Prensa Médica Mexicana, 1984.
8. Rooney A. van Ostenberg P. *Licenciatura, acreditación y certificación: enfoques para la evaluación y administración de calidad en los servicios de salud*. Bethesda: Center for Human Services 1999. [En línea] <http://www.qaproject.org/pubs/PDFs/AccredSpanish.pdf> [Consultado 28/08/08]
9. CIESS/OPS. *Administración de los servicios de salud de enfermería*. 1992, México.
10. Paganini JM, De Moraes Novaes H. (ed.). *La garantía de calidad: acreditación de hospitales para América Latina y el Caribe*. Washington, D.C.: OPS, 1992.
11. Rodríguez Uribe W. Conferencia: sistemas de garantía de calidad de los servicios de salud en el Instituto de Seguros Sociales de Colombia. En: *Seminario Subregional de Acreditación de Hospitales*. Río de Janeiro, 1995.
12. CONOCER. *Reglas generales y específicas de los sistemas normalizados y de certificación de competencia laboral*. México, CONOCER, 1996. 