

## **Competencia gestión de la calidad para la atención de Enfermería desde la perspectiva sistémico compleja**

María Cristina Pérez Guerrero<sup>1</sup>, Antonio Tarajano Roselló<sup>2</sup>, Berenix Lozano Vega<sup>3</sup>, Maité Suárez Fernández<sup>4</sup>

1. Doctora en Ciencias Pedagógicas. Máster en Atención al Niño con Discapacidad. Máster en Enfermedades Infecciosas. Licenciada en Enfermería. Profesor Auxiliar. Investigador Auxiliar. Jefa del Departamento Metodológico de la Facultad Tecnológica. Universidad de Ciencias Médicas de Camagüey. Cuba. [mcperezg.cmw@infomed.sld.cu](mailto:mcperezg.cmw@infomed.sld.cu)
2. Máster en Gerencia de la Ciencia y la Innovación. Licenciado en Estudios Socioculturales. Profesor Auxiliar. Metodólogo de Investigaciones. Facultad Tecnológica. Universidad de Ciencias Médicas de Camagüey. Cuba. [tarajano@finlay.cmw.sld.cu](mailto:tarajano@finlay.cmw.sld.cu)
3. Máster en Atención al Adulto Mayor. Licenciada en Enfermería. Profesor Auxiliar. Decana de la Facultad Tecnológica. Universidad de Ciencias Médicas de Camagüey. Cuba. [berenix@finlay.cmw.sld.cu](mailto:berenix@finlay.cmw.sld.cu)
4. Máster en Urgencias Médicas. Licenciada en Enfermería. Profesor Asistente. Jefa del Departamento de Enfermería. Facultad Tecnológica. Universidad de Ciencias Médicas de Camagüey. Cuba. [pjulio.cmw@infomed.sld.cu](mailto:pjulio.cmw@infomed.sld.cu)

### **Resumen**

**Introducción:** Desde el nuevo paradigma educativo la Educación Superior debe propiciar el desarrollo por parte del estudiante de capacidades, habilidades, competencias y valores que le permitan una progresiva actualización de los conocimientos a lo largo de toda su vida. **Objetivo:** Sistematizar los elementos que conforman los componentes cognitivo, procedimental y motivacional de la competencia gestión de la calidad para la atención de Enfermería desde la perspectiva sistémico compleja. **Material y método:** Se realizó un análisis crítico del currículo y de la disciplina Enfermería. Se conformó un comité con seis expertos en competencias profesionales. Como técnica de consenso se empleó la lluvia de ideas. Se trabajó a partir de la aplicación de la metodología sistémico – compleja propuesta por Tobón para

la elaboración de competencias. **Resultados:** El análisis de contenido del modelo del profesional y sus programas de la disciplina Enfermería, confirma que no se tienen en cuenta la formación por competencias. De acuerdo con ello, se sistematizaron los elementos que conforman los componentes de la competencia gestión de la calidad para la atención de Enfermería. **Conclusiones:** La competencia gestión de la calidad para la atención de Enfermería elaborada se caracteriza por develar el componente cognitivo, el procedimental y el motivacional. Los profesionales de Enfermería deben demostrar la gestión de la calidad de la atención a través del desarrollo de acciones y operaciones desde su actuación profesional.

**Palabras clave: competencia; gestión de la calidad; atención de enfermería, metodología sistémico compleja.**

## **Introducción**

La formación de profesionales competentes y comprometidos con el desarrollo social constituye hoy día una misión esencial de la Educación Superior. La tendencia en la formación profesional, en el mundo de hoy, es diseñar los currículos por competencias profesionales. Cuba, no está ajena a los cambios que en las diversas esferas de la vida, se producen en la actualidad.

La política actual está dirigida a dar respuesta a las transformaciones que se vienen produciendo en los diferentes niveles de enseñanza del Sistema Nacional de Educación, cuyos objetivos son elevar sustancialmente la calidad de la educación.

Horrutinier afirma que “el término formación, en la educación superior cubana, se emplea para caracterizar el proceso sustantivo desarrollado en las universidades con el objetivo de preparar integralmente al estudiante en una determinada carrera universitaria y abarca, tanto los estudios de pregrado como los de postgrado”.<sup>1</sup>

La formación supone no sólo que los estudiantes alcancen los conocimientos necesarios para el desempeño profesional, sino también que los alumnos desarrollen otros aspectos de igual relevancia. Ello implica dotarlo de los conocimientos y las habilidades esenciales de su profesión y prepararlo para emplearlas al desempeñarse como tal en un determinado puesto de trabajo, demostrando ser competente.

La responsabilidad ciudadana y el compromiso social como valores asociados al desempeño profesional y por tanto, vinculados a la competencia del profesional constituyen el centro de atención en el proceso de formación que tiene lugar en las universidades en la actualidad.<sup>2</sup>

Tobón<sup>3</sup> explica que las competencias son procesos complejos de desempeño ante problemas con idoneidad y compromiso ético, y se enmarcan en la formación integral.

La competencia profesional es el resultado de la integración, esencial y generalizada de un complejo conjunto de conocimientos, habilidades y valores profesionales, que se manifiesta a través de un desempeño profesional eficiente en la solución de los problemas de su profesión, pudiendo incluso resolver aquellos no predeterminados.<sup>4</sup>

Por su parte, González<sup>5</sup> define la competencia profesional como el conjunto de características de una persona que están relacionadas directamente con una buena ejecución en una determinada tarea o puesto de trabajo.<sup>5</sup>

La formación de la competencia laboral en el enfoque estructural requiere de la aplicación de los atributos personales, (conocimientos, habilidades, aptitudes, actitudes) para lograr un desempeño efectivo, de esta forma la competencia se constituye en una capacidad real cuando las condiciones del proceso formativo exigen al sujeto lograr un resultado destacado en función de las necesidades del contexto.<sup>6</sup>

Desde la perspectiva del diseño curricular se define la competencia profesional, como una estructuración didáctica de los contenidos del proceso docente educativo (proceso de enseñanza aprendizaje o proceso pedagógico profesional) en función de lo que el futuro profesional tiene que saber, hacer, ser y actuar en situaciones reales de trabajo, con un desempeño eficiente en su labor, visto desde la escuela con la integración al sector productivo.<sup>7</sup>

Se hace necesario, por tanto, contribuir a comprender el enfoque de las competencias en la educación actual, con el fin de orientar el proceso de diseño curricular en esta área, así como buscar la implementación de proyectos de transformación curricular.<sup>7</sup>

El modelo complejo propuesto por Tobón<sup>8</sup>, normaliza las competencias con base en principios, teniendo en cuenta que estas se determinan a partir de la identificación de problemas sociales, profesionales y disciplinares, presentes o del futuro.<sup>8</sup>

Desde la perspectiva de los servicios de salud, las competencias profesionales abarcan los aspectos cognoscitivos de la clínica y otros necesarios para el adecuado desempeño profesional, entre ellos se encuentran: la relación profesional paciente y la estrecha relación que debe existir entre asistencia – investigación- docencia y administración.

En la Educación Médica Superior, la primera referencia sobre las competencias aparece en el plan de estudio de la carrera de medicina 1985, que plantea: “es competente el profesional que sea instruido, cuyos conocimientos y habilidades hayan sido verificados, y cuya aptitud, actitud y experiencias hayan sido demostradas”.<sup>9</sup>

En la profesión de Enfermería se continúa incursionando en el tema y aunque se han realizado algunos estudios, sus principales resultados están dados en la falta de motivación por la superación, carencias de hábitos, actitudes y habilidades adquiridas en la formación además de las insuficiencias para diagnosticar problemas profesionales vinculados con la profesión.<sup>10</sup>

La formación basada en competencias implica un cambio de paradigma frente a la educación tradicional. Consiste en buscar que las personas se formen para afrontar los retos de los diversos contextos con los saberes necesarios, con compromiso por la calidad, actitud de mejora y ética.

En conformidad con lo anteriormente planteado, el objetivo del presente trabajo fue sistematizar los elementos que conforman los componentes cognitivo, procedimental y motivacional de la competencia gestión de la calidad para la atención de Enfermería, desde la perspectiva de la metodología sistémico compleja.

Ello podría repercutir de forma favorable en la formación de profesionales de Enfermería competentes, lo cual ratifica la importancia y novedad del estudio.

## **Material y método**

Se realizó una investigación cualitativa en la Facultad Tecnológica de la Universidad de Ciencias Médicas de Camagüey, durante el curso 2016 – 2017.

Con el propósito de diagnosticar la gestión de la calidad en la atención de Enfermería, se emplearon la entrevista semiestructurada y la observación a la Educación en el

Trabajo. La primera fue aplicada a la Jefa de Departamento de Enfermería de la Facultad y metodólogos de año en calidad de sujetos tipos.

Una vez detectadas las principales dificultades se procedió a aplicar el análisis de contenido a diferentes normas de competencia en el ámbito internacional, lo que propició realizar un análisis crítico valorativo del currículo y de la disciplina Enfermería.

Como cierre del diagnóstico se empleó la triangulación metodológica de la información con el propósito de eliminar la subjetividad y posibles sesgos en los datos obtenidos tras la aplicación de los métodos antes enunciados.

Posteriormente, se conformó un comité de seis expertos en competencias profesionales que trabajaron a partir de la aplicación de la metodología sistémico – compleja propuesta por Tobón para la elaboración de la competencia como tal. Como técnica de consenso se empleó la lluvia de ideas.

## **Resultados y discusión**

El diagnóstico aplicado a la gestión de calidad en la atención de Enfermería, permitió detectar las siguientes dificultades:

- El modelo del profesional para la carrera de Licenciatura de Enfermería propone, de forma explícita o implícita, el desarrollo de habilidades profesionales para el tratamiento de un aprendizaje “autodirigido y autorregulado”.
- Los programas de las disciplinas de Enfermería permitieron constatar que en su concepción se tiene en cuenta el desarrollo de habilidades profesionales y no el desarrollo de competencias profesionales.
- La revisión de los programas de las asignatura rectoras de cada año propone en su mayoría como objetivo general instructivo el Aplicar los métodos, técnicas de trabajo y procedimientos de enfermería a través del Proceso de Atención de Enfermería.
- En la entrevista así como en la observación realizada a las actividades de educación en el trabajo se evidenció que este se centra en el logro de algunas habilidades y no se gestiona la calidad para la atención de enfermería desde todas sus aristas.
- Las actividades realizadas por los estudiantes en el área práctica se limitan a la información referida desde las temáticas objeto de estudio. De esta manera, los estudiantes se circunscriben únicamente a lo orientado por el profesor.

- Se constató que los profesores no encaminan el proceso docente al desarrollo de competencias profesionales y solo lo limitan al desarrollo de habilidades, lo que reveló insuficiencias en la identificación de las fuentes de información documentales y no documentales y la determinación de los elementos esenciales para el desarrollo de competencias profesionales desde el proceso docente educativo.
- El análisis de contenido del modelo de la carrera y sus programas de disciplina, confirma que no se toman en cuenta la formación por competencias.

### **Fundamentación de la propuesta**

#### **Componentes de la competencia gestión de la calidad de la atención de enfermería, desde la perspectiva de la metodología sistémico compleja**

#### **COMPETENCIA**

Gestión de la calidad de la atención de Enfermería.

#### **CRITERIOS DE DESEMPEÑO**

- Da cuenta en su actuación del valor de la responsabilidad, a través de la rigurosidad del proceso y el cumplimiento de los procedimientos de enfermería.
- Demuestra compromiso ético a través del abordaje de la ética en el proceso.
- Identifica, interpreta, argumenta y resuelve problemas del contexto, con idoneidad, compromiso ético y mejoramiento continuo, integrando sistémicamente el saber ser, el saber convivir, el saber hacer y el saber conocer.

**Saberes esenciales de la unidad de competencia: gestión de la calidad para la atención de Enfermería**

<b>Componentes cognitivos</b>	<b>Componentes procedimentales</b>	<b>Componentes motivacionales y axiológicos</b>
<p>Concepto de gestión</p> <p>Concepto de atención integral.</p> <p>Concepto de calidad.</p> <p>Conocimiento del método científico de la profesión.</p> <p>Conocimiento de los indicadores para evaluar la calidad de la atención que se brinda.</p>	<p>Aplicar el proceso de atención de enfermería como método científico de la profesión.</p> <p>Cumplimentar las variantes e invariantes funcionales a realizar en cada procedimiento.</p> <p>Realizar trabajo en equipo con los especialistas y otros profesionales, de acuerdo a la naturaleza y al nivel de complejidad del problema de salud de la persona, familia, grupo o colectivo.</p> <p>Cumplir las actividades que se dispongan por el Sistema de Salud para situaciones excepcionales.</p>	<p>Actitud para transmitir ante otra persona la necesidad identificada.</p> <p>Actitud ante el reconocimiento de los criterios, puntos de vistas, conceptos, emitidos por otros colegas.</p> <p>Solidaridad con sus compañeros en las ayudas que puede prestar.</p> <p>Honradez</p> <p>Humanismo</p> <p>Laboriosidad</p> <p>Perseverancia.</p> <p>Criterio propio y objetivo.</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Actitud colaborativa.</p> <p>Respeto a las opiniones ajenas.</p> <p>Confianza en sí mismo</p> <p>Modestia</p>

En la sistematización de los componentes de la competencia se coincide con los criterios de Tobón Tobón,<sup>11-14</sup> González<sup>15</sup>, Torres y Urbina,<sup>16</sup> quienes consideran la formación de competencias como el proceso dirigido a lograr actuaciones idóneas, con compromiso ético que permiten que el sujeto interactúe de forma efectiva con la

información necesaria para su desarrollo personal, profesional y posterior desempeño con responsabilidad.<sup>17,18</sup>

Es necesario el dominio de aspectos conceptuales si se tiene en cuenta que son imprescindibles para el desarrollo de la gestión de la calidad con vistas a garantizar la atención de enfermería para el desempeño como estudiantes y futuros profesionales,<sup>19,20</sup> lo cual explica la necesidad de sistematizar elementos que conformen los componentes cognitivo, procedimental y motivacional de la competencia gestión de la calidad para la atención de Enfermería.

La formación de competencias profesionales constituye una necesidad desde el proceso de formación inicial en función de contribuir a la preparación del futuro profesional en contenidos que le permitan tener un accionar estratégico ante los problemas a los que se debe enfrentar.

### **Conclusiones**

- Es necesario que los profesionales de Enfermería demuestren su gestión en la calidad de la atención a través del desarrollo de acciones y operaciones desde su actuación profesional que lo evidencien competente.
- Resulta ineludible desde la Educación Médica Superior el desarrollo de competencias profesionales para formar enfermeros integrales con un claro proyecto ético de vida, espíritu creativo, investigador y de emprendimiento, y además, con competencias para desempeñarse con idoneidad en los diversos escenarios del quehacer profesional.
- De acuerdo con ello, se sistematizaron los componentes cognitivo, procedimental y motivacional de la competencia gestión de la calidad para la atención de Enfermería desde la perspectiva sistémico compleja.

### **Referencias bibliográficas**

1. Horruitiner Silva P. La educación superior. Retos y perspectivas en la sociedad cubana. La Habana: Ministerio de Educación; 2011.



2. González Maura V. ¿Qué significa ser un profesional competente? Reflexiones desde una perspectiva psicológica. Revista Cubana de Educación Superior 2002; XXII (1): 45-53.
3. Tobón Tobón S. El enfoque socioformativo y las competencias: ejes claves para transformar la educación. México: Instituto CIFE; 2012.
4. Fuentes González HC. Las competencias profesionales del ingeniero mecánico. Una alternativa de diseño curricular. Santiago de Cuba: Universidad de Oriente. Centro de estudios de Educación Superior Manuel F. Gran; 2002.
5. González Maura V. La orientación profesional en la educación superior. Una alternativa teórico-metodológica para la formación de profesionales competentes. La Habana: CEPES; 2001.
6. Fuentes González HC. La concepción holística configuracional. Una perspectiva en la construcción del conocimiento científico. Su aplicación en la formación de los profesionales de la Educación Superior en la contemporaneidad. [tesis doctoral]. Santiago de Cuba: Universidad de Oriente; 2009.
7. Tobón Tobón S. La formación de las competencias en la educación superior. Madrid: Universidad Complutense de Madrid; 2006.
8. Tobón Tobón S. Formación integral y competencias. Pensamiento complejo, currículo, didáctica y evaluación. 4ta. ed. Bogotá: Ecoe; 2012.
9. Cuba. Ministerio de Salud Pública. Diseño curricular para la formación de licenciados en enfermería. Modelo del profesional. La Habana: MINSAP; 2010.
10. Torres Esperón M, Urbina Laza O. Funciones y competencias en enfermería. La Habana: Ciencias Médicas; 2008.
11. Tobón Tobón S. Evaluación de las competencias en la educación básica. 2 ed. México: Instituto CIFE; 2012.
12. Tobón Tobón S. Competencias en la educación básica. México: Santillana; 2012.
13. Tobón Tobón S. Diez acciones esenciales en la formación y evaluación de las competencias. México: Trillas; 2012.
14. Tobón Tobón S. Gestión curricular y ciclos propedéuticos por competencias. México: Trillas; 2012.

15. González Maura V. La orientación profesional como estrategia educativa para el desarrollo de intereses profesionales y de la responsabilidad del estudiante universitario. La Habana: CEPES; 2000.
16. Torres Esperón M, Urbina Laza O. Competencias en enfermería. La Habana: Ecimed; 2011.
17. Florit Serrate PC. Saber qué hacer en la dirección de la salud pública. La Habana: Editora Política; 2013.
18. González Pérez M. Curriculum y formación profesional. La Habana: Universidad de La Habana. Centro de Estudios para el Perfeccionamiento de la Educación Superior; 2003.
19. González Pérez A. Gestión de cuidados con calidad desde la formación del profesional de Enfermería. Revista Cubana de Enfermería 2011; 27(4): 319-26.
20. Álvarez A. Gestión curricular por competencias en la educación media y superior. La perspectiva humanística del enfoque socioformativo. México: GAFRA; 2012.