



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE ENFERMERÍA



**DESEMPEÑO DE LA COMPETENCIA BASADO EN LAS DIMENSIONES DEL
SABER HACER, SER Y CONVIVIR DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA
QUE LABORA EN LA UNIDAD CLINICA DE OTORRINOLARINGOLOGIA DEL
HOSPITAL UNIVERSITARIO DE CARACAS DEL TERCER TRIMESTRE DEL
2011**

Autores:

CISNEROS, Nela Alejandra C.I. 18.256.576;

LARA, María Antonia C.I. 18.358.306

Caracas, Enero 2012



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE ENFERMERÍA



**DESEMPEÑO DE LA COMPETENCIA BASADO EN LAS DIMENSIONES DEL
SABER HACER, SER Y CONVIVIR DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA
QUE LABORA EN LA UNIDAD CLINICA DE OTORRINOLARINGOLOGIA DEL
HOSPITAL UNIVERSITARIO DE CARACAS DEL TERCER TRIMESTRE DEL
2011**

**(Trabajo presentado como requisito parcial para optar al Título de
Licenciado en Enfermería)**

Autores:

CISNEROS, Nela Alejandra C.I. 18.256.576;

LARA, María Antonia C.I. 18.358.306

Tutor: Lic. Marisol Zambrano

Caracas, Enero 2012

DEDICATORIA

Primero que todo a Dios por permitirme estar aquí y estar siempre a mi lado;
A mis padres por hacerme quien soy y por siempre apoyarme en todo lo que he querido
y hasta ahora he logrado;
A mis hermanos por su apoyo constante;
A Marco, por darme la fortaleza y comprensión a pesar de estar lejos;
Y por último a mi compañera de lucha María Antonia, por compartir esta experiencia
conmigo q hoy se transforma en éxitos.

Nela Cisneros

DEDICATORIA

Al final de cada meta miras hacia atrás y entonces recuerdas a esas personas que
nunca te abandonaron.

A mi familia quien continúa creyendo en mi y apoyándome en cada etapa de mi vida.

Y a mi compañera de tesis Nela, quien nunca se rindió y luchamos mano a mano hasta
conseguir lo que queríamos.

“El éxito se alcanza convirtiendo cada paso en una meta y cada meta en un paso”

C.C. Cortez.

María Antonia Lara White

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Central, la casa que vence y seguirá venciendo las sombras.
A nuestros profesores, que más que eso, fueron nuestros guías en el descubrimiento
de esta profesión tan hermosa como lo es enfermería.
A la profesora Marisol Zambrano, nuestra tutora la cual nos llevo de la mano durante
esta experiencia de investigación, por permitirnos lograr este nuevo logro.
A la profesora Lilia Betancourt por su apoyo e interés contante para esta investigación.
Al la Unidad de Otorrinolaringología del HUC al personal de enfermería que allí labora y
en especial a la Lic Mercedes Belisario, por su apoyo constante no solo en esta
investigación sino en nuestra formación profesional
Y a todas aquellas personas que de una u otra forma fueron partícipes de este logro
alcanzado, Muchísimas Gracias

Nela Cisneros y María Antonia Lara

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS	v
ACTA DE APROBACIÓN	vi
LISTA DE TABLAS	vii
LISTA DE GRAFICOS	ix
RESUMEN	
INTRODUCCION	1
CAPITULO I: EL PROBLEMA	4
1. Planteamiento del problema	4
2. Objetivos:	10
2.1 General	10
2.2 Específico	10
3. Justificación	11
CAPITULO II: MARCO TEORICO	13
2.1. Antecedentes	13
2.2. Bases teóricas:	18
2.2.1 La competencia y sus principales planteamientos	19
2.2.2 Pilares de la competencia: Saber conocer, saber hacer, saber ser y saber convivir.	
2.2.3 Competencia profesional: Enfermería	28
2.2.4 Desempeño profesional en base a competencia	30
2.3. Sistema de variables:	34
2.3.1. Definición conceptual	34
2.3.2. Definición operacional	34
2.4. Operacionalización de variables	34

CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO	35
3.1 Diseño de la investigación	35
3.2 Población	37
3.3 Métodos, técnica e instrumento de recolección de datos	38
3.4 Procedimiento para recolección de datos	39
3.5 Validación	40
3.6 Confiabilidad	40
3.7 Plan de tabulación y análisis	42
CAPITULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	43
4.1 Presentación de los resultados	43
4.2. Análisis e interpretación de los datos	
78	
CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1. Conclusiones	83
5.2.Recomendaciones	84
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	86
ANEXOS	87

LISTA DE CUADROS

	Pág.
CUADRO No 1. Distribución de los resultados correspondientes a la toma de decisiones del saber hacer que debe poseer el profesional de enfermería. Unidad clínica de otorrinolaringología del HUC.....	44
CUADRO No 2. Distribución de los resultados correspondientes a la iniciativa del saber hacer que debe poseer el profesional de enfermería. Unidad clínica de otorrinolaringología del HUC.....	47
CUADRO No 3. Distribución de los resultados correspondientes al desarrollo y autodesarrollo del talento del saber hacer que debe poseer el profesional de enfermería. Unidad clínica de otorrinolaringología del HUC.....	50
CUADRO No 4. Distribución de los resultados correspondientes a las competencias del saber hacer que debe poseer el profesional de enfermería. Unidad clínica de otorrinolaringología del HUC.....	53
CUADRO No 5. Distribución de los resultados correspondientes a la responsabilidad de los actos de los profesionales de enfermería. Unidad clínica de otorrinolaringología del HUC.....	56
CUADRO No 6. Distribución de los resultados correspondientes a los valores ético-morales de los profesionales de enfermería. Unidad clínica de otorrinolaringología del HUC.....	59
CUADRO No 7. Distribución de los resultados correspondientes a las competencias del saber ser que debe poseer el profesional de enfermería. Unidad clínica de otorrinolaringología del HUC.....	61

CUADRO No 8. Distribución de los resultados correspondientes al trabajo en equipo de los profesionales de enfermería. Unidad clínica de otorrinolaringología del HUC.....63

CUADRO No 9. Distribución de los resultados correspondientes al liderazgo de los profesionales de enfermería. Unidad clínica de otorrinolaringología del HUC.....66

CUADRO No 10. Distribución de los resultados correspondientes a la comunicación de los profesionales de enfermería. Unidad clínica de otorrinolaringología del HUC.....69

CUADRO No 11. Distribución de los resultados correspondientes a las competencias del saber convivir que debe poseer el profesional de enfermería. Unidad clínica de otorrinolaringología del HUC.....72

CUADRO No 12. Distribución de los resultados correspondientes a la variable desempeño de la competencia basado en las dimensiones del saber hacer, ser y convivir del profesional de enfermería. Unidad clínica de otorrinolaringología del HUC.....75

LISTA DE GRAFICOS

	Pág.
GRAFICO No 1. Distribución de los resultados correspondientes a la toma de decisiones del saber hacer que debe poseer el profesional de enfermería. Unidad clínica de otorrinolaringología del HUC.....	46
GRAFICO No 2. Distribución de los resultados correspondientes a la iniciativa del saber hacer que debe poseer el profesional de enfermería. Unidad clínica de otorrinolaringología del HUC.....	49
GRAFICO No 3. Distribución de los resultados correspondientes al desarrollo y autodesarrollo del talento del saber hacer que debe poseer el profesional de enfermería. Unidad clínica de otorrinolaringología del HUC.....	52
GRAFICO No 4. Distribución de los resultados correspondientes a las competencias del saber hacer que debe poseer el profesional de enfermería. Unidad clínica de otorrinolaringología del HUC.....	55
GRAFICO No 5. Distribución de los resultados correspondientes a la responsabilidad de los actos de los profesionales de enfermería. Unidad clínica de otorrinolaringología del HUC.....	58
GRAFICO No 6. Distribución de los resultados correspondientes a los valores ético-morales de los profesionales de enfermería. Unidad clínica de otorrinolaringología del HUC.....	60
GRAFICO No 7. Distribución de los resultados correspondientes a las competencias del saber ser que debe poseer el profesional de enfermería. Unidad clínica de otorrinolaringología del HUC.....	62

GRAFICO No 8. Distribución de los resultados correspondientes al trabajo en equipo de los profesionales de enfermería. Unidad clínica de otorrinolaringología del HUC.....65

GRAFICO No 9. Distribución de los resultados correspondientes al liderazgo de los profesionales de enfermería. Unidad clínica de otorrinolaringología del HUC.....68

GRAFICO No 10. Distribución de los resultados correspondientes a la comunicación de los profesionales de enfermería. Unidad clínica de otorrinolaringología del HUC.....71

GRAFICO No 11. Distribución de los resultados correspondientes a las competencias del saber convivir que debe poseer el profesional de enfermería. Unidad clínica de otorrinolaringología del HUC.....74

GRAFICO No 12. Distribución de los resultados correspondientes a la variable desempeño de la competencia basado en las dimensiones del saber hacer, ser y convivir del profesional de enfermería. Unidad clínica de otorrinolaringología del HUC.....77

**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE ENFERMERIA**

**DESEMPEÑO DE LA COMPETENCIA BASADO EN LAS DIMENSIONES DEL
SABER HACER, SER Y CONVIVIR DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA
QUE LABORA EN LA UNIDAD CLINICA DE OTORRINOLARINGOLOGIA DEL
HUC DEL TERCER TRIMESTRE DEL 2011**

**Autoras: Cisneros, Nela y Lara, María Antonia
Tutora: Lic. Marisol Zambrano
Año: 2011**

RESUMEN

La presente investigación se realizó con el objetivo de determinar el desempeño de la competencia basado en las dimensiones del saber hacer, ser y convivir del profesional de enfermería que labora en la unidad clínica de otorrinolaringología del HUC. El tipo de estudio es exploratorio con un diseño de campo, alcance contemporáneo transeccional y de tiempo prospectivo. La población estuvo conformada por un total de doce (12) profesionales de enfermería de los diferentes turnos de trabajo, a quienes se les aplicó un cuestionario conformado por treinta y seis (36) preguntas cerradas, con cinco (5) alternativas de respuesta en escala de Lickert (Totalmente de acuerdo, de acuerdo, indeciso, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo). Dicho cuestionario obtuvo una confiabilidad de 0.93 (Muy alta) según el índice de confiabilidad de alfa de Cronbach. Se concluyó que en lo concerniente a las competencias del saber hacer se determinó que el 58,3% de los profesionales de enfermería aplica el proceso de toma de decisiones, el 50% considera que posee y ejerce la iniciativa necesaria y el 33,3% fomenta el desarrollo y autodesarrollo del talento dentro del grupo. Respecto a las competencias del saber ser, el 66,7% de los profesionales de enfermería cumplen con la responsabilidad que la labor diaria conlleva; y el 50% de los profesionales aplica la ética en su quehacer diario. En lo referente a las competencias del saber convivir, el 66,7% de los profesionales afirmaron trabajar en equipo, el 41,7% ejerce el liderazgo que le pertenece y el 58,3% utiliza la comunicación necesaria para el actuar que amerita la profesión. Las recomendaciones sugeridas son presentar al Departamento de Enfermería del Hospital Universitario de Caracas el estudio realizado, con el fin de fomentar la evaluación del desempeño del profesional de enfermería por competencia, y ofrecer a la supervisora y coordinadora de la unidad clínica de otorrinolaringología los resultados obtenidos, con el fin de resaltar las fortalezas y trabajar las debilidades notadas en sus profesionales par así mejorar sus desempeño laboral.

Descriptor: Enfermería, desempeño profesional, competencia

INTRODUCCIÓN

La gestión basada en competencias del talento humano representa una nueva visión sobre la gerencia en las unidades de trabajo, y significa a su vez un avance en cuanto al logro y mejoramiento de la productividad dentro de una organización, en donde es de vital importancia el fortalecimiento y capacitación de cada uno de los individuos que la conforman, ya que es donde se halla la clave para lograr el proceso de cambio.

Para enfermería, profesión que poco a poco ha ido creciendo y logrando adaptarse a los nuevos avances tecnológicos que se vienen dando en el campo de la salud, lograr adaptar estos nuevos modelos de gestión del talento humano a través de un modelo por competencias, significa la apertura de nuevos horizontes que le permitan fortalecer su estrategia de acción, logrando así una mayor motivación y una mejor definición del rol que debe asumir enfermería dentro del equipo de salud.

Dentro del rol asistencial que ejerce enfermería, la atención y cuidado de pacientes es su accionar fundamental. Es así tal que, en el Hospital Universitario de Caracas las (os) profesionales de enfermería que laboran en la unidad clínica de otorrinolaringología se ocupan diariamente de todas las personas que allí se encuentran hospitalizadas. Todas las acciones de trabajo, están divididas entre un equipo conformado por profesionales y auxiliares de enfermería con funciones y actividades específicas pre-establecidas que deben ser cumplidas diariamente. Sin embargo a la

hora de determinar el desempeño de estas actividades, se dejan a un lado ciertas características y actitudes que deben poseer cada uno de los profesionales y que son determinantes en la calidad del servicio que estos brindan dentro de la institución.

Actualmente, la evaluación del desempeño ha ido evolucionando y el estudio de la competencia profesional, como se detalla más adelante en este trabajo, significa una nueva visión más integral de lo que significa ser un profesional y las características, actitudes y cualidades que lo definen como tal. Por ello es indispensable incorporar estos aspectos en cada una de las instituciones de salud a la hora de formar profesionales de enfermería con un alto desempeño y compromiso con la calidad de servicio que se brinda a los pacientes.

Dada la situación descrita, este estudio pretende entonces conocer las funciones que allí se llevan a cabo para definir las competencias que debe tener el profesional de enfermería dentro de la unidad para así determinar su desempeño basado en las mismas. El presente trabajo está estructurado en base a cinco capítulos:

Capítulo I. El problema. En este capítulo se desarrollan tres aspectos importantes como lo son el planteamiento del problema, donde se realiza brevemente la descripción de la problemática y el contexto en que se sitúa, así como los objetivos tanto generales como específicos que demuestran el alcance de la investigación, y por último la justificación que representa los motivos por los cuales se desea llevar a cabo la investigación.

En el **Capítulo II. Marco Teórico**, se hace referencia a los antecedentes de investigación que anteceden a esta investigación, luego se encuentran las bases teóricas que sustentan el estudio, y se incluye el sistema de variable a estudiar con sus definiciones conceptual y su operacionalización. El **Capítulo III. Diseño Metodológico**, comprende la descripción de la investigación realizada; tipo de estudio, diseño de la investigación, población y muestra, método, técnica e instrumentos para recolectar los datos, validez y confiabilidad, así como el procedimiento a seguir para recolectar la información y posteriormente las técnicas para su análisis.

El **Capítulo IV, Resultados de la investigación**, presenta en cuadros y gráficos los resultados obtenidos y el análisis de los mismos; y por último en el **Capítulo V** se exponen las conclusiones generales así como las recomendaciones sugeridas.

Por último se presentan las referencias bibliográficas y anexos.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

En el presente capítulo se expone la descripción general que plantea el problema de investigación, así como las circunstancias y características que rodean el estudio, en este caso relacionadas con el desempeño que poseen los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de otorrinolaringología del Hospital Universitario de Caracas, basado en las dimensiones saber ser, hacer y convivir de la competencia.

Planteamiento del problema

A medida que surgen nuevos avances y logros en cuanto a gestión y desarrollo del talento dentro de las organizaciones, la productividad y un óptimo desempeño vienen dado no sólo por las nuevas tecnologías sino también por la capacidad de adaptación de las personas que participan en las organizaciones; siendo la capacitación y el fortalecimiento de las estrategias organizacionales las principales armas para lograr un proceso de cambio dentro de las propias organizaciones.

Los centros de salud existen en tanto son y sean capaces de brindar la atención y el cuidado óptimo basado en los mejores estándares de calidad para los usuarios que asisten a una institución de salud. Al ser ésta una tarea tan compleja requiere de la

participación de distintas profesiones que integren en una labor de equipo, sus visiones y abordajes diferenciados y por ello complementarios, que resuelvan los problemas multifactoriales y multicausales que se presentan en los centros de salud día a día.

Los equipos de trabajo que funcionan en los centros de salud representan el potencial humano dentro de la misma, por lo tanto el funcionamiento y la evaluación del desempeño de dichos equipos representa una preocupación a nivel gerencial ya que, sólo mediante la capacitación y el fortalecimiento de los mismos se pueden lograr los cambios y adaptaciones que necesita la organización para salir adelante y cumplir con los objetivos planteados.

Dentro de estos equipos, la profesión de Enfermería tiene una misión, visión y funcionamiento propio así como compromisos, responsabilidades y metodologías a seguir. Hoy en día, a pesar de los grandes avances que se han llevado a cabo para fortalecer la enfermería como profesión a nivel mundial, aún existen varios obstáculos que impiden su surgimiento y reconocimiento dentro de la sociedad, principalmente debido a la crisis de identidad y la falta de delimitación de su campo de acción en el trabajo independiente, ya que aún se asumen tareas dependientes de medicina y otras externas al rol propio de enfermería.

Por ello la visión de enfermería debe estar encaminada hacia un compromiso con el continuo desarrollo de la propia profesión que sólo se logra mediante la definición de competencias y la motivación que debe tener cada profesional con su rol. Tal es así que, en la actualidad el ejercicio profesional de enfermería exige de una visión futurista que se traduzca en el continuo mejoramiento profesional con la búsqueda de optimizar

la calidad de la atención ofertada. Esto implica un proceso de desarrollo constante de las habilidades, destrezas y disposición de la (el) enfermera (o) para asumir con responsabilidad, compromiso y eficacia su profesión, de tal manera que su trabajo resulte en niveles superiores de calidad y excelencia.

Al establecer y fomentar la formación del profesional de enfermería a través de competencias que puedan ser definidas, desarrolladas y evaluables, se fortalecerá el logro de objetivos y metas dentro del equipo de trabajo, logrando que éste sea altamente productivo, que se adapte fácilmente a los cambios que se generan en su entorno y que su desempeño sea óptimo.

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) en 1996, define el término competencia, y lo hace bajo el establecimiento de cuatro (4) pilares fundamentales: saber conocer, saber hacer, saber ser y saber convivir. Desarrollando cada pilar e integrándolos, el ser humano debe ser capaz de desarrollar un número infinito de competencias.

Asimismo, la Red de Enfermería de América Latina (R.E.A.L, 1998) establece que la competencia en el ejercicio de la profesión de enfermería: “tiene un carácter esencialmente humano, coordina y hace efectivo el conocimiento científico y tecnológico del equipo de enfermería y del equipo de salud en beneficio de la persona que cuida” (p.45) De tal forma que el perfil del profesional de enfermería engloba un conjunto de competencias que le permiten desarrollarse de una manera holística para así alcanzar su máximo potencial.

Para alcanzar un óptimo desempeño como profesional, la (el) enfermera (o) debe procurar el máximo desarrollo de sus competencias y brindar la mejor atención humana posible a los pacientes, a través de un excelente nivel en la ejecución de las actividades y destrezas propias de su ocupación, como en la identificación personal con su rol y las relaciones humanas que logre cultivar en su ámbito laboral tanto con los pacientes como con el equipo asistencial.

Lo expuesto permite reflexionar acerca de la situación actual de la profesión de enfermería, su desarrollo y futuro en las instituciones de salud del país. En el Hospital Universitario de Caracas (HUC), específicamente en la unidad clínica de otorrinolaringología se atienden pacientes con múltiples patologías con requerimiento de cuidados mínimos, cuya misión es satisfacer las necesidades del usuario apoyándose en la excelencia del personal y las tecnologías de vanguardia, contribuyendo a la pronta recuperación del usuario y reintegrándolo a la sociedad. Cuenta con capacidad para cuarenta y ocho (48) camas distribuidas en dos (2) grandes salas comunes: hombres y mujeres, las cuales cuentan con quince (15) camas respectivamente; cinco (5) cuartos semiprivados con dos (2) camas cada uno; dos (2) cuartos privados y seis (6) cunas pediátricas.

El profesional de enfermería encargado del servicio de otorrinolaringología, está dividido en tres turnos, matutino, vespertino y dos grupos que laboran en el turno nocturno en guardias intercaladas. Como en el resto de la institución, existen dos tipos de cargos para el personal de enfermería, y es en base a estos cargos que se desenvuelven las actividades de cada uno de ellos, así como la evaluación de su desempeño. Existen enfermeros(as) profesionales los cuales poseen títulos

universitarios a nivel técnico o de licenciatura, por otro lado existen auxiliares de enfermería que forma parte de la plantilla obrera y que por definición no poseen títulos universitarios profesionales.

Tanto profesionales como auxiliares desempeñan tareas diferentes y por lo tanto de diferente nivel de exigencia y responsabilidad. Existen actividades diarias básicas que tienen prioridad dentro de la unidad y que requieren la mayoría de tiempo. Generalmente la relación enfermera-paciente-tiempo es mínima ya que el personal de planta no siempre está completo, lo que muchas veces impide desempeñar otras funciones propias de enfermería, como lo es el caso de la docencia, la investigación y la formación profesional. Funciones como la entrevista, apoyo psicológico y espiritual, educación sanitaria, se ven en ocasiones relegadas a un segundo plano, ya que el tiempo de cada turno es limitado y se aprovecha en aspectos más específicos como la actualización de las órdenes médicas, la administración del tratamiento indicado y la acciones de higiene y confort del paciente; y al final, por diversos motivos existen aspectos de la competencia de enfermería que no están siendo desarrollados.

Cada seis (6) meses los profesionales de enfermería son evaluados bajo un instrumento de cumplimiento de funciones y objetivos, lo que convierte su hacer en una lista de cotejo con actividades que se cumplen o no, y de las cuales se desprende la evaluación de su desempeño. Al realizar esto, se dejan por fuera otros aspectos integrales de la profesión, que si bien son más difíciles de observar y evaluar, son más importantes ya que determinan el verdadero desempeño y la competencia de una enfermera(o) profesional. Determinar entonces el desempeño del profesional de enfermería basado en competencias proporcionará una noción de calidad de los

servicios y cuidados que se están brindando, además servirá de guía y referencia para evaluaciones, con el objetivo de buscar siempre una mejora continua de los profesionales de enfermería.

Teniendo en cuenta la situación expuesta surgen las interrogantes:

- ¿Cuáles son las competencias del saber hacer desempeñados por el profesional de enfermería que labora en la unidad clínica de otorrinolaringología del Hospital Universitario de Caracas?
- ¿Cuáles son las competencias del saber ser desempeñados por el profesional de enfermería que labora en la unidad clínica de otorrinolaringología del Hospital Universitario de Caracas?
- ¿Cuáles son las competencias del saber convivir desempeñados por el profesional de enfermería que labora en la unidad clínica de otorrinolaringología del Hospital Universitario de Caracas?

Interrogantes que conllevan a la pregunta de investigación: ¿Cómo es el desempeño de la competencia basado en las dimensiones del saber hacer, ser y convivir del profesional que labora en la unidad clínica de otorrinolaringología del Hospital Universitario de Caracas?

Objetivos:

Objetivo General:

Determinar el desempeño de la competencia basado en las dimensiones del saber hacer, ser y convivir del profesional de enfermería que labora en la unidad clínica de otorrinolaringología del Hospital Universitario de Caracas (HUC).

Objetivos Específicos:

- Identificar las competencias del saber hacer desempeñados por el profesional de enfermería que labora en la unidad clínica de otorrinolaringología del HUC
- Identificar las competencias del saber ser desempeñados por el profesional de enfermería que labora en la unidad clínica de otorrinolaringología del HUC
- Identificar las competencias del saber convivir desempeñados por el el profesional de enfermería que labora en la unidad clínica de otorrinolaringología del HUC

Justificación

La profesión de enfermería está bajo constante revisión, investigación y cambio. Como parte del sistema de salud, las (os) enfermeras (os) se ven sometidas a un estudio y adaptación continua debido a los nuevos descubrimientos hechos

periódicamente; y por ende sus formas de trabajo deben ser igual de moldeables y capaces de adaptarse a los constantes cambios.

El por qué de esta investigación radica en la importancia de implementar nuevos modelos de gestión en la enfermería y fomentar el continuo desarrollo del profesional de enfermería cuyo trabajo de como resultado una óptima calidad de atención, un alto desempeño y una alta satisfacción tanto de los profesionales como de los usuarios atendidos.

La determinación del desempeño del profesional de enfermería por competencias no sólo representará un cambio en la forma de trabajo de la (el) enfermera (o), sino que junto al cambio, se acarrearán beneficios tanto para los pacientes/usuarios como para las instituciones de salud. El trabajo realizado por el profesional de enfermería no será el básico o necesario, sino que será uno integral, holístico, y de calidad superior. Situación que se verá reflejada en la satisfacción de los pacientes y en el cumplimiento de la misión y visión de la unidad clínica y de la institución de salud.

Así mismo, se aspira que los resultados de esta investigación sirvan como aporte importante en la búsqueda de alternativas dentro del campo de enfermería específicamente en el ámbito de la gestión, de tal forma que contribuya al redimensionamiento de los estilos de gerencia y al desempeño del profesional, para mejorar la calidad de atención de enfermería.

Por último, este estudio puede servir como inspiración a otros profesionales de enfermería para que lo lleven a su área de experticia y lo apliquen, y así se genere un cambio cultural que tanto amerita la gerencia de enfermería.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

En todo estudio de investigación la identificación de antecedentes conlleva a revisar diferentes estudios realizados previamente, esto permite guiar el accionar de cada investigación y representa una importante fuente de revisión bibliográfica. Además mediante los análisis de resultados de estos estudios se le brinda validez y sustento a los datos obtenidos sirviendo también como referencia de análisis para la presente investigación. Posteriormente se desarrollan las bases teóricas que son el pilar bibliográfico que da cuerpo al estudio.

Antecedentes

Urbina, L; Soler, S y Otero, M.C (2005), en su investigación, realizada en la Habana Cuba, sobre la *Identificación de competencias en el personal de Enfermería del Servicio de Neonatología*, estudiaron el desarrollo tecnológico relacionado con la identificación de las competencias básicas y específicas que debe tener el personal de enfermería, en este caso dentro del servicio de Neonatología, como instrumento útil para la ejecución exitosa de las acciones de enfermería. Se aplicaron métodos teórico y empíricos, mediante el análisis documental, entrevistas y encuestas a quince (15) expertos seleccionados, y ochenta y tres (83) licenciados en enfermería que laboran en dichas unidades, ubicadas en todos los hospitales materno-infantiles de la ciudad de La

Habana entre enero 2003 y diciembre 2004. La información se sometió a un análisis valorativo con procedimientos lógicos que incluyeron la inducción-deducción, la abstracción y la generalización. Los datos cuantitativos se procesaron con el sistema estadístico SPSS, dando como resultado la identificación de diez (10) competencias básicas que deben caracterizar al personal de enfermería en general así como la identificación de trece (13) competencias específicas relacionadas con los servicios de neonatología.

Esta investigación sirve como referencia para este estudio ya que permite identificar de forma específica diez (10) de las competencias básicas que debe tener todo personal de enfermería que labora en cualquier unidad clínica, entre las cuales destacan; (1) **Desarrollo del trabajo en equipo**, (2) **Mantener los principios éticos**, (3) **Solucionar problemas inherentes a la profesión**, (4) **Adecuada comunicación**, (5) **Dominio teórico**, (6) **Brindar atención integral**, (7) **Solución de problemas**, (8) **Diseñar y ejecutar investigaciones**, (9) **Elaboración de artículos científicos** y (10) **Desarrollo habilidades personales e interpersonales**.

Las competencias antes mencionadas sirven como referencia para la presente investigación ya que, aporta una serie de aspectos básicos que debe poseer todo profesional de enfermería que trabaja en las distintas áreas de atención; por lo tanto, estas competencias se traducen en acciones que los profesionales de enfermería llevan a cabo diariamente y las cuales van a determinar su desempeño, así como la calidad del servicio que estos ofrecen a sus pacientes. Por ello, es necesario antes de conocer el desempeño de los profesionales, identificar las competencias básicas que éste debe

poseer, aspectos que pueden ser extraídos a partir de este estudio realizado en los Servicios de Neonatología de La Habana, Cuba.

En la misma índole, Carballo, M.A (2010) llevó a cabo en España un estudio titulado *El desempeño por competencias en enfermería mejora la satisfacción del paciente*, cuyo objetivo principal fue estimar el grado de satisfacción del paciente con las competencias enfermeras al alta hospitalaria en unidades médico-quirúrgicas del Hospital Universitario La Paz, Madrid. Se trató de un estudio observacional ecológico, cuyos sujetos de estudio fueron todos los pacientes dados de alta en las veintidós (22) unidades médico-quirúrgicas durante el año 2008, arrojando un total de treinta y seis mil ochenta y cinco (36.085) pacientes, y tomando como muestra veintiséis mil cien (26.100); y el total del personal de enfermería que trabaja en las veintidós (22) unidades de hospitalización arrojando un total de cuatrocientos cinco (405), tomando como muestra doscientos cincuenta (250).

Como instrumento de medida se utilizó la escala de valoración por competencias de enfermería, obtenida del Servicio Andaluz de Salud, y que está compuesta por tres (3) renglones: conocimiento, habilidades y actitudes; y el cuestionario de satisfacción al paciente, que fue realizado en base a la descripción de las competencias globales (generales) y estratificadas (específicas) del autor. Los resultados arrojaron que, mientras la enfermera tenía un mayor perfil de competencias la satisfacción del paciente era mayor también, concluyendo así que el desempeño por competencias en enfermería es directamente proporcional a la satisfacción de los pacientes.

Este estudio resulta útil para la presente investigación ya que resalta que la definición de un modelo de competencias para enfermería representa un avance en la inclusión de la profesión en los nuevos estándares de formación y evaluación profesional; así como evidencia que un alto perfil de competencias en un profesional de enfermería va directamente relacionado con una alta satisfacción de los pacientes. En este propósito, se busca demostrar cuál es el impacto sobre el desempeño del profesional.

En Venezuela, se han realizado también numerosos estudios en el campo de las competencias de enfermería y su desempeño en distintas áreas de servicio. Entre estos trabajos tenemos a Machillanda, D y a Figuera, E (2005), quienes realizaron un estudio sobre el *Desempeño laboral del personal de enfermería específicamente en los profesionales de Hospital Vargas de Caracas*, con una investigación de tipo descriptivo-transversal no experimental, tomando como muestra treinta y cuatro (34) profesionales de enfermería de distintas áreas de servicio, donde se utilizó un cuestionario de (38) preguntas con cinco alternativas de respuestas en la escala de Lickert, obteniendo una confiabilidad de 0,89% para el índice de confiabilidad de Alfa de Cronbach.

Se pudieron estudiar distintos aspectos del desempeño tales como la motivación tanto intrínseca como extrínseca, la capacidad cognitiva y la capacidad afectiva de los profesionales, las cuales determinan su desempeño laboral obteniendo como resultado que un 64% de los profesionales desarrolla la capacidad cognitiva, un 47% demuestra un alta capacidad afectiva con y para sus pacientes durante el desempeño de sus actividades, un 55,9% tiene la capacidad psicomotora y la aptitud de desempeñar sus

funciones y cuidados al paciente. Sin embargo, tan sólo un 38,2% de los encuetados se mostró altamente motivado y recompensado por la labor que realiza.

La presente investigación tiene relevancia para este estudio ya que representa una aproximación muy similar en cuanto a lo que se refiere a la determinación del desempeño de los profesionales de enfermería en base a competencias. Asimismo esta investigación, arrojó datos específicos sobre la afectividad y las relaciones de los profesionales de enfermería que tienen que ver con la capacidad de convivir y cómo afectan su desempeño, lo cual sirve como referencia para comparar los resultados obtenidos y desarrollar conclusiones en cuanto al desarrollo de las competencias afectivas de los profesionales de enfermería.

Bases teóricas

La Competencia y sus principales planteamientos

El estudio de la competencia nace en Estados Unidos, a finales de la década de los sesenta (60) y principios de los setenta (70), en el ámbito de la psicología industrial y organizacional donde se pone de manifiesto que las formas de evaluación establecidas para la época no eran suficiente para definir el éxito de un profesional.

Hoy día este estudio ocupa un espacio de primer orden y es tratado por diversas instituciones y autores, para reconocer determinadas tendencias en su tratamiento y definición. Fernández, J.M (2008) establece que el concepto de competencia “es el nuevo paradigma de la educación y de la gestión de recursos humanos, de tal forma que se convierte en bisagra, en moneda de cambio, entre el sector laboral y el formativo” (p.5)

En efecto, la definición del término competencia ha generado polémica entre los expertos dados los diferentes enfoques que se le ha dado en diferentes ámbitos; de igual manera que es considerado un tema innovador, razón por la cual no todas las instituciones educativas y laborales la han incorporado. En el sector de educación, la Oficina de Planificación del Sector Universitario (OPSU) (2002) define competencias como “ el desempeño social complejo que expresa los conocimientos, habilidades, aptitudes, actitudes y desarrollo global de una persona dentro de una actividad específica, sea ésta especializada, de carácter técnico o profesional” (p.12); por

consiguiente puede deducirse que la complejidad de la definición del término competencia es que debe ser considerado no como una suma de elementos aislados sino más bien como una integración de todos.

Hechas las consideraciones anteriores, Fernández, J.M (2008) sintetiza en cuatro (4) puntos los elementos esenciales a la definición de competencia:

- (1) Son características o atributos personales: conocimientos, habilidades, aptitudes, rasgos de carácter, conceptos de uno mismo;
- (2) Están causalmente relacionados con ejecuciones que producen resultados exitosos, se manifiestan en la acción;
- (3) Son características subyacentes a la persona que funcionan como un sistema interactivo y globalizador, como un todo inseparable que es superior y diferente a la suma de atributos individuales;
- (4) Logran resultados en diferentes contextos. Estos cuatro elementos son esenciales al concepto de competencia y no puede darse la misma si falta uno de estos” (p.6).

Pilares de la Competencia: Saber Ser, Hacer, Convivir y Conocer

Las competencias parecen constituir en la actualidad una conceptualización y un modo de trabajo en la gestión de los recursos humanos que permiten una mejor articulación entre gestión, trabajo y educación. Es así que la UNESCO como organización pionera en los avances y desarrollos en los temas de educación plantea en 1996 cuatro (4) pilares sobre los cuales debe estar fundamentada la formación educativa a lo largo de la vida: el saber conocer, el saber hacer, el saber ser y el saber convivir.

El primer pilar, el **saber conocer**, viene dado por el saber básico, aquel conjunto de contenidos teóricos y conceptuales que deben estar bajo una constante revisión y

actualización dados los rápidos cambios derivados de los avances de la ciencia. Delors, J (1996) en su informe a la UNESCO plantea “El incremento del saber favorece el despertar de la curiosidad intelectual, estimula el sentido crítico y permite descifrar la realidad, adquiriendo al mismo tiempo una autonomía de juicio” (p.48)

Saber Hacer

En ese mismo sentido, un(a) profesional de enfermería debe regirse bajo sus conocimientos científicos adquiridos durante su formación para la aplicación de sus cuidados y actividades diarias. Además debe mantenerse siempre actualizado con avances, investigaciones y temáticas nuevas que surgen día a día. El profesional no debe quedarse satisfecho con lo que se le fue impartido en su formación sino más bien siempre buscar el aprendizaje continuo. Con referencia a lo anterior, Delors, J (1996) afirma:

El proceso de adquisición del conocimiento no concluye nunca y puede nutrirse de todo tipo de experiencias...Puede considerarse que la enseñanza básica tiene éxito si aporta el impulso y las bases que permitirán seguir aprendiendo durante toda la vida, no sólo en el empleo, sino también al margen de él. (p.49)

Después de lo anterior expuesto, se deduce que el saber conocer es inherente para la práctica profesional de Enfermería, razón por la cual dicho pilar no fue incluido dentro del estudio a realizarse.

El segundo pilar, el **saber hacer**, se refiere a las habilidades y técnicas generales y específicas que corresponden al quehacer de una actividad o tarea. Delors, J (1996) profundiza estableciendo:

Aprender a hacer a fin de adquirir no sólo una calificación profesional sino, más generalmente, una competencia que capacite al individuo para hacer frente a gran número de situaciones y a trabajar en equipo. Pero, también, aprender a hacer en el marco de las distintas experiencias sociales o de trabajo. (p.34)

Según se ha citado, aprender a hacer engloba la capacidad que debe tener el profesional de enfermería para actuar ante situaciones de emergencia, saber resolver problemas y trabajar en equipo. Las actividades diarias en el quehacer de un profesional en una unidad clínica varían bastante, desde la atención directa a pacientes hasta el registro de datos clínicos, así como el manejo y número de pacientes a su cargo; de tal modo que a medida que un profesional vaya adquiriendo más confianza y experiencia en su trabajo, mayor será su desempeño en este pilar.

En esta dimensión se engloban aspectos específicos como lo son el proceso de toma de decisiones, la iniciativa a la hora de actuar y el desarrollo del talento

En cuanto al proceso de **toma de decisiones** Alles, M. (2009), la define como “ la capacidad para analizar diversas variantes u opciones, considerando las circunstancias existentes, para luego seleccionar la alternativa más adecuada”(p.194). Para lograr esto sin embargo, se debe tener la capacidad de ejecutar dichas acciones con calidad, oportunidad y consciencia acerca de las posibles consecuencias, también es importante reconocer lo mecanismo de selección opciones que como siempre garanticen el mejor resultado posible.

Adicionalmente la toma de decisiones viene de la mano con la **iniciativa**, otro de los aspectos resaltantes del saber hacer de la competencia, y es esa capacidad de actuar de forma proactiva aportando soluciones a nuevas problemáticas y retos con decisión e independencia, lo que garantizan el desarrollo competente como profesional ya que esto garantiza la autonomía en el accionar como profesional de enfermería. Murillo, D (2006) nos habla de este aspecto cuando afirma que; “la iniciativa no solo significa responder con rapidez y eficacia ante una nueva situación, sino que abarca también aspectos como la promoción y utilización de nuevas tecnologías y herramientas para aprovechar al máximo las oportunidades del entorno”. (p.42)

Por último dentro de las dimensiones se tiene el **desarrollo y autodesarrollo del talento**, ya que no solo es importante saber o conocer de algo, sino que también ese conocimiento debe ser aplicado, compartido y desarrollado constantemente; por ello autores como Alles M. (2009) definen este aspecto como “la capacidad para fomentar e incentivar el crecimiento del talento (conocimientos y competencias) tanto propio como de los demás” (p.176), esto implica además la búsqueda del aprendizaje continuo, la formación profesional y la actualización ante el surgimiento de nuevas tecnologías.

Saber Ser

El tercer pilar, el **saber ser**, hace alusión a las características personales de cada individuo, a los valores que posee y que además se buscan desarrollar a lo largo de la vida. Delors, J (1996) afirma que es vital que “todos los seres humanos deben estar en condiciones de dotarse de un pensamiento autónomo y crítico y de elaborar un

juicio propio, para determinar por sí mismos qué deben hacer en las diferentes circunstancias de la vida” (p.52).

En consecuencia, la educación debe contribuir al desarrollo integral de cada persona, donde se fomente a lo largo de la vida las herramientas necesarias para sobrevivir, comprender el mundo que los rodea, tener libertad de pensamiento, y convertirse de esa manera en ciudadanos del mundo. Asimismo, deben explorarse las características únicas que hay en cada quien para que sean utilizadas y convertidas en talentos que forjen seres individuales.

En este propósito, para la profesión de Enfermería, el pilar del saber ser representa aquél que define a cada uno de los profesionales desde una visión interna. Por ende, es de suma importancia que durante su proceso de formación profesional, se inculquen valores que en enfermería son necesarios para ejercer la profesión de una manera íntegra.

En este aspecto la responsabilidad y la ética son aspectos esenciales que deben poseer todos los profesionales de enfermería. En el caso de la **responsabilidad**, implica mucho más que el cumplimiento de normas ya que en el ámbito de la salud ésta no es un requerimiento sino una necesidad. La enfermera (o) tiene en sus manos el bienestar de otros individuos, por lo tanto debe tener la capacidad de identificarse con las políticas organizacionales y mantener un balance entre las obligaciones personales y profesionales, promover el logro de objetivos en equipo y un adecuado ambiente laboral teniendo siempre en cuenta el aspecto legal que conlleva la administración del

cuidado. En este ámbito surge otro aspecto a destacar como lo es la responsabilidad social la cual define Alles, M (2009) como “la capacidad de diseñar, proponer y llevar a cabo propuestas orientadas a contribuir y colaborar con la sociedad en las áreas donde esta presenta mayores carencias, y por ende mayor necesidad de ayuda y colaboración”. (p. 144)

Además de la responsabilidad recaen también en el accionar de los profesionales de enfermería **aspectos éticos** básicos que se deben considerar al evaluar su desempeño. La ética se puede definir como la capacidad de sentir y obrar en todo momento de acuerdo con los valores morales y las buenas costumbres y prácticas profesionales, y respetar siempre las políticas organizacionales.

Al centrarse entonces en los principios éticos relativos al ejercicio de la enfermería, se debe hacer mención en primera instancia el respeto a la vida y su preservación, que son los principios fundamentales sobre los que se asientan el resto de los derechos humanos. En segundo lugar se tiene la responsabilidad moral de proteger a los pacientes y al público en general de las prácticas ilegales e incompetentes, para lo cual es preciso que los profesionales de enfermería conozcan la reglamentación legal en materia de salud.

Otro de los principios éticos de la profesión es la responsabilidad con su propia competencia, la cual garantiza el cumplir con los cuidados de la mejor calidad posible, asumiendo el compromiso de mantener la competencia profesional en los más altos niveles. Y por último, es importante señalar la responsabilidad moral de contribuir en el

desarrollo y enriquecimiento del cuerpo de conocimientos de la enfermería, para lo cual es esencial ampliar y profundizar en los conocimientos propios, ya que son la base del progreso.

Para finalizar, Díaz A (1995) refuerza la importancia de la responsabilidad moral y ética de la profesión al afirmar que:

Los profesionales de enfermería, deben poseer un ordenamiento moral en el cual basar su comportamiento, puesto que esta profesión afecta directa e indirectamente al ser humano, por ello corre el riesgo de lesionar o menoscabar (incluso inconscientemente) algún bien jurídicamente protegido de estas personas como lo pueden ser su intimidad, su honor o su libertad, incluso aunque parezca paradójico, su salud. (p.79)

Saber Convivir

El cuarto y último pilar, pero no menos importante es el saber convivir, que representa todas las acciones y valores colectivos que ayudan a mantener un grupo en respeto y paz, poniendo el bien común siempre por delante del personal. En relación con este último Delors, J (1996) establece que se debe “aprender a vivir juntos desarrollando la comprensión del otro y la percepción de las formas de interdependencia –realizar proyectos comunes y prepararse para tratar los conflictos- respetando los valores del pluralismo, comprensión mutua y paz” (p.34)

Cabe agregar que para que se aprenda a convivir es necesario que durante todo el proceso educativo de una persona se ilustren valores de comunidad y de igualdad, se fomenten actividades grupales donde reine la cooperación y amistad. Como

consecuencia de esto, se buscan profesionales de enfermería capaces de anteponer las necesidades grupales y de sus pacientes a las propias, capaces de trabajar en equipo y de crear un ambiente de armonía y paz para con sus compañeros así como con todos los demás.

Dentro de este pilar se destaca la **comunicación**, la cual deriva del trato o conversación entre los profesionales, esta implica además el desarrollo de un clima ideal para promover y desarrollar nuevas ideas e intercambiar información; además de esto estimular la delegación de autoridad y participación en la toma de decisiones. Alles M. (2009) define la comunicación de los profesionales como:

La capacidad de escuchar y entender al otro, para transmitir en forma clara y oportuna la información requerida por los demás para alcanzar los objetivos organizacionales y para mantener canales de comunicación abiertos y redes de contacto formales e informales, que abarque los diferentes niveles de la organización". (p 172)

En el caso de los profesionales de enfermería los niveles que menciona Alles de la organización se traducen en la comunicación entre profesionales, y la comunicación entre el profesional y el paciente la cual a pesar de que se lleva a cabo bajo los mismos estándares y normas, no poseen entre si un lenguaje similar ya que entre los profesionales el lenguaje debe ser técnico, propio del ámbito de salud.

El liderazgo y el trabajo en equipo también forman parte del saber convivir de la competencia. El primero por su parte hace referencia a "las actitudes y valores relacionados con el tálate personal y su influencia en las personas" Murillo, D (2006) (p.104). La dirección ocupa el ámbito del cumplimiento mientras que el liderazgo se

relaciona con los aspectos de las relaciones humanas, por lo cual ambos se interrelacionan para el logro de las metas planteadas. El liderazgo formal se desarrolla alrededor de los hospitales los cuales le sirven de estructura para el desarrollo, sin embargo el liderazgo asentado en el reconocimiento formal, surge de dos fuentes esenciales: La capacidad de resolución de problemas reales del cuidado que demandan las personas por un lado, y por otro de la aportación de conocimiento científico al saber universal como resultado de la investigación.

Murillo, D (2006) también afirma que todo líder “tiene unas características comunes; conocimiento de su disciplina, capacidad de motivación, confianza comunicación, entusiasmo, una visión global, valor y capacidad para tomar decisiones que incluyen riesgos” (p.23). Además de esto el líder debe crear un ambiente organizacional positivo donde el grupo conozca su misión y tenga depositada la confianza en el logro de metas. Los líderes además definen una cultura de equipo, valorando más los aspectos colectivos del grupo que los individuales, gestionando y optimizando el propio tiempo buscando oportunidades desde el **trabajo en equipo**, actuando como integradores y dinamizadores de calidad.

A lo largo de los planteamientos anteriores, se puede afirmar entonces que la competencia debe ser definida a partir de dichos pilares ya que éstos representan los elementos esenciales de la misma. Asimismo, la educación a lo largo de la vida debe basarse en estos cuatro (4) pilares fundamentales que plantea la UNESCO. A nivel universitario, permiten el desarrollo de un profesional holístico, ya que integran los conocimientos teóricos, las habilidades, aptitudes y valores que engloban a un ser

íntegro, lo cual debe ser el perfil ideal para un profesional que busca ingresarse al retador mundo laboral de hoy en día.

Competencia profesional: Enfermería.

Clásicamente la enfermería ha estado dedicada a velar por el cuidado de las personas, su bienestar y su potencial de salud, así como servir de guía y soporte cuando estas no pueden valerse por sí mismas; por ello su práctica surge de la necesidad y el deseo de cuidar a otros.

Durante la evolución de la profesión de enfermería, la misma ha pasado por varias etapas de tecnificación, ganando así espacio tanto en la formación de profesionales como parte del equipo de salud, así como en la atención y cuidado de las personas. Sin embargo, es de importancia recuperar el equilibrio entre la necesidad de adquirir conocimientos y habilidades técnicas con los aspectos esenciales de la profesión, para así lograr el perfil integral del profesional de enfermería deseado. En el orden de las ideas anteriores Fortuño, L et al., (2009) establece:

Diversas corrientes enfatizan la importancia del cuidado integral de la persona, que sólo se puede alcanzar teniendo en cuenta la perspectiva holística. El equilibrio entre la técnica y el humanismo constituye la esencia del concepto del cuidado integral y aporta la sensibilidad y el humanismo propio del cuidado enfermero (p.23)

Por esta característica humana que tiene la enfermería suelen surgir dilemas en la misma práctica de la profesión ya que implica relacionarse con personas, así

pues debe considerarse como una ciencia humana práctica que utiliza las teorías de las ciencias naturales y de la conducta para entender y desarrollar las prácticas del cuidar

La elaboración de un marco conceptual supone un factor clave para el reconocimiento de cualquier profesión. En respecto a la profesión de enfermería Fortuño, L; Cervera, M; Albacar, (2009) establece:

El continuo histórico de la actividad de cuidar personas se ha desarrollado definiendo un cuerpo propio de conocimientos científicos, produciendo diferentes modelos conceptuales y teorías del cuidado que constituyen su marco teórico y que nos permiten analizar, comprender e interpretar la acción enfermera asistencial, gestora, docente o investigadora (p.22)

Ese cuerpo de conocimientos que define la enfermería y que es la base teórica de la profesión, hoy en día se busca redireccionar e integrar a un marco competencial, que es la propuesta actual para la creación y formación de profesionales holísticos. En este mismo orden y dirección, Carballo, M.A (2010) afirma:

Es importante obtener un marco de competencias, ya que los marcos de competencias tienen una amplia utilidad para la reglamentación profesional, la garantía de calidad, la revisión de la formación, la contratación y ubicación de la fuerza de trabajo de enfermería, y en el perfeccionamiento de las funciones y las especificaciones de los puestos y en la evaluación de los resultados (p.4)

La idea de competencias profesionales en enfermería viene desarrollándose desde hace unos años atrás, con la idea de que competencia engloba un nivel de capacitación profesional mayor. En ese mismo sentido Kane, M (1992) asegura que

Un profesional es competente en la medida en que utiliza los conocimientos, las habilidades, las actitudes y el buen juicio asociados a su profesión, con la finalidad de poder desarrollar de forma eficaz aquellas situaciones que corresponden al campo de su práctica” (p.163)

Dadas las condiciones que anteceden, se puede afirmar que las competencias profesionales de Enfermería implican la capacidad de utilizar en la práctica todos los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes propias de la profesión de Enfermería. En este propósito, Fortuño, L et al. (2010) definen competencias en enfermería como un “...conjunto de habilidades, actitudes y conocimientos y los procesos complejos en la toma de decisiones que permiten que la actuación profesional esté en el nivel exigible en cada momento” (p.30). Razón por la cual, para finalidades de este estudio, se van a identificar las competencias del saber hacer, ser y convivir de manera tal que se pueda determinar el perfil de competencias que posee el profesional de enfermería y cómo se ve afectado su desempeño.

Desempeño profesional en base a las competencias.

A partir de la década de los años ochenta (80) se ha ido asociando el concepto primario de competencias y el desempeño laboral, con las características psicológicas que posee cada individuo y que posibilitan un óptimo desempeño en su campo laboral.

Vargas, J (2001) realiza a partir de esta idea de las competencias desde el punto de vista psicológico, un análisis en el cual va relacionando las competencias

con la ejecución exitosa de una actividad. Asimismo las define como características permanentes de las personas, las cuales se van a manifestar al ejecutar una tarea o un trabajo desde el punto de vista profesional.

Es importante señalar este aspecto, ya que a la hora de determinar el desempeño óptimo de los profesionales en un área determinada, en este caso enfermería, se tiende a evaluar mediante el cumplimiento o no de criterios prácticos basados principalmente en conocimientos y habilidades los cuales son preestablecidos, identificando las principales funciones que deben poseer los profesionales. Debido a esto muchas veces se omiten a la hora de medir desempeño, características que si bien son intrínsecas en cada persona, pueden ser desarrolladas hasta formar parte de lo que llamamos competencia profesional y que a su vez, tienen una relación causal con el rendimiento laboral, considerando la competencia no como un sinónimo de éxito, sino más bien como un aspecto causal.

Así mismo cabe destacar que la competencia profesional es un aspecto sumamente complejo, ya que no sólo comprende la capacidad para realizar un trabajo o una labor específica, sino que además está relacionada con la capacidad que tiene el individuo de aprender y de llevar a cabo la labor a la cual ha sido asignado, sin olvidar también los aspectos de compromiso y disposición para realizarlo.

Esta afirmación se apoya en lo señalado por Spencer y Spencer citado por Vargas (2001) , cuando plantea que “ las competencias están compuestas no sólo

de habilidades y conocimientos, sino también de características tales como la motivación, rasgos psicofísicos, el comportamiento, el auto concepto y las destrezas mentales” (p.47)

Para determinar la competencia profesional se debe observar principalmente la actuación del profesional dentro del área de trabajo donde se desempeña, ya que a través de ésta es que se va a observar las características que señala la competencia. Incluso se observa cómo algunos autores, tales como González (2002) comienzan a desarrollar la actuación profesional en base a dos planos, un primer plano interno (reflexivo – vivencial) y un plano externo (conductual), siendo este último las características del profesional que observamos en su actuar. Asimismo señala que “la competencia profesional en sus niveles superiores de desarrollo va a expresar la armonía, ya la integridad del sentir, el pensar y el hacer del sujeto en su actuación profesional” (p.12)

Con base en esta afirmación se puede decir que un personal se muestra competente no sólo a través de las habilidades y conocimientos, sino también por lo que siente y reflexiona acerca de la necesidad y el compromiso de actuar en correspondencia con sus conocimientos, habilidades, motivos y valores.

Asimismo, la competencia como un conjunto de elementos combinados e integrados deben ser evaluados, y la importancia de esto radica en que permite desarrollar su propia utilidad, ya que la competencia se plantea siempre en un

contexto cambiante “ser competente hoy y aquí no significa ser competente mañana o en otro contexto” Tejada, J (2005)

En síntesis, el tema de competencias profesionales, la definición y evaluación, y su relación con el desempeño, representan el nuevo enfoque y camino hacia dónde se dirigen los pilares de educación y gerencia profesional. Razón por la cual se decide llevar a cabo el presente estudio como colaboración para el avance y enriquecimiento de la profesión de Enfermería

Sistema de Variables.

Para efectos del estudio se seleccionó una sola variable; **Competencias que poseen los profesionales de enfermería**, que a continuación se define de forma conceptual y operacional.

Definición Conceptual:

Según la OPSU (2002) es el desempeño social complejo que expresa los conocimientos, habilidades, aptitudes, actitudes y desarrollo global de una persona dentro de una actividad específica, sea ésta especializada, de carácter técnico o profesional (p.12)

Definición Operacional:

Significan la capacidad de usar en la práctica los conocimientos, habilidades y actitudes en las dimensiones del saber hacer, ser y convivir de la competencia, que son propias de la profesión de enfermería en el desarrollo de su desempeño profesional

CUADRO N°1
Operacionalización de variables

Variable: Competencias que posee el personal de enfermería

Se refiere a la capacidad de usar en la práctica los conocimientos, habilidades y actitudes en las dimensiones del saber hacer, ser y convivir de la competencia, que son propias de la profesión de enfermería en el desarrollo de su desempeño profesional

DIMENSIONES	INDICADORES	SUBINDICADORES	ITEMS
<p>SABER HACER</p> <p>Esta relacionado con las habilidades y el uso de herramientas metodológicas que poseen los profesionales de enfermería, las cuales utilizan diariamente durante el desempeño de su labor.</p>	<p>Toma de decisiones Tiene que ver con las respuestas dadas por los profesionales en cuanto a su accionar durante el proceso de toma de decisiones:</p>	Desarrollo de opciones Criterios de selección	1,2,3 4,5
	<p>Iniciativa Se refiere a la capacidad que tienen los profesionales de impulsar cambios dentro de la unidad clínica de forma proactivas mediante:</p>	Aporte de nuevas ideas Independencia de criterios Promoción de cambio Autonomía	6 7 8 9
<p>SABER SER</p> <p>Relacionado con la capacidad que poseen los profesionales de enfermería dentro del servicio de asumir la responsabilidad de sus actos respetando los valores ético-morales de la profesión</p>	<p>Desarrollo y autodesarrollo del talento Esta relacionado con la formación y participación que tienen cada uno de los profesionales de la unidad en cuanto a la adquisición conocimientos:</p>	Aprendizaje continuo Promoción del desarrollo Uso de nuevas tecnologías	10 11,12, 13,14
	<p>Responsabilidad Esta relacionado con la preocupación que muestran los profesionales de enfermería, por el logro de objetivos y metas mediante:</p>	Cumplimiento de la normativa Compromiso profesional	15,16, 17, 18, 19
<p>SABER CONVIVIR</p> <p>Viene dado por las relaciones y la interacción diaria que poseen los profesionales de enfermería dentro de la unidad y que se relacionan con su desempeño.</p>	<p>Ética Relacionado con el saber ser de los profesionales de enfermería del servicio los valores éticos morales que estos poseen a través de aspectos como:</p>	Bioética Defensa de los derechos del paciente	20, 21 22,23
	<p>Trabajo en Equipo Esta relacionado con el saber ser de los profesionales de enfermería dentro de la unidad y su capacidad para trabajar en armonía con otros a través de:</p>	Colaboración Establecimiento de objetivos División del trabajo	24 25,26 27
<p>Comunicación Viene dado por las respuestas que dadas por los profesionales de enfermería adscritos a la unidad sobre los aspectos básicos de la comunicación como lo son:</p>	<p>Liderazgo Relacionado con las acciones que llevan a cabo los profesionales de enfermería de la unidad y muestran su capacidad para:</p>	Conducción de personas Resolución de conflictos	28, 29, 30,31
	<p>Comunicación Viene dado por las respuestas que dadas por los profesionales de enfermería adscritos a la unidad sobre los aspectos básicos de la comunicación como lo son:</p>	Escucha activa Comunicación verbal Comunicación escrita.	32, 33 34,35 36

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

A fin de desarrollar el razonamiento expuesto en los capítulos previos, se procedió a abordar el proceso metodológico, el cual busca describir y analizar el fondo del problema planteado a través de procedimientos específicos que incluye la determinación de tipo de estudio; población y muestra; métodos, técnicas e instrumento de recolección de datos; validez y confiabilidad.

Diseño de la investigación

El proyecto de investigación realizado, el cual tuvo como objetivo determinar el desempeño que posee el profesional de enfermería en base a las dimensiones de la competencia, se enmarcó bajo el tipo de investigación exploratoria; la cual tiene como característica principal descubrir, obtener nuevos datos y elementos sobre el estudio en cuestión.

De esta manera, se sustenta el mismo ya que éste pretende determinar las conductas que posee el profesional de enfermería en base a la competencia propia de la profesión y que determinan su desempeño laboral, con la finalidad de conocer cuáles son sus capacidades a la hora de desempeñarse dentro del servicio.

Asimismo, en relación al tiempo en que ocurren los hechos y el registro de los mismos, el presente estudio es de tipo prospectivo ya que se buscó percibir la información de forma directa a medida que se observó el trabajo diario del profesional de enfermería que se tomó para analizar. En efecto, Canales, et al. (1994), al referirse a los estudios prospectivos afirma “en estos se registra la información según ocurren los hechos” (p. 136).

En la misma línea, se utilizó un diseño de campo el cual tiene como característica principal estudiar los fenómenos sociales en su ambiente natural. Para sustentar esto, las investigadoras se hicieron partícipes de la unidad clínica durante un trimestre como profesionales de enfermería, de manera tal de empaparse de los conocimientos empíricos del actuar y funcionamiento del área y los sujetos en estudio.

La investigación fue basada en este diseño ya que la misma se hizo directamente con el profesional de enfermería en el lugar donde desempeñan sus labores diarias, la unidad clínica de otorrinolaringología del Hospital Universitario de Caracas, sin introducir ningún cambio o alterar las variables del estudio.

En cuanto al alcance para esta investigación fue de tipo contemporáneo transeccional; contemporáneo ya que su propósito fue obtener información de un evento actual, como lo es la visión con la que se quiere guiar la profesión de enfermería con la formación de profesionales de calidad buscando el desarrollo de la competencia; y transeccional debido a que se realizó en un momento específico de tiempo, durante el

tercer trimestre del año 2011. Lo anterior expuesto sustentado en base a la clasificación que le da de Hurtado, J. (2007) a los alcances de la investigación. De la misma forma, en lo que respecta a la amplitud, existe un evento único a estudiar como lo son las competencias de enfermería, por lo cual se trata de un diseño univariable.

Población

La población tomada para la presente investigación fueron todos aquellos profesionales de enfermería que laboran en la unidad de otorrinolaringología del Hospital Universitario de Caracas, incluyendo todos los turnos de trabajo. Bajo dichas premisas, fueron doce (12) los profesionales los que cumplen con los criterios expuestos y que por lo tanto conformaron la población estudiada, desglosada de la siguiente manera: tres (3) profesionales del turno matutino, tres (3) del turno vespertino y tres (3) de cada grupo nocturno.

En referencia a la muestra, debido a que el total de la población corresponde a menos de cien (100) participantes no se tomó la misma, sino que se estudió de forma completa, lo que corresponde a doce (12) profesionales de enfermería. Dicha afirmación sustentado en Hurtado, J. (2007) en sus criterios para determinar la muestra. Adicionalmente, fue una población pequeña y conocida donde se pudieron identificar cada uno de sus integrantes.

Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

En concordancia con los objetivos de la investigación y en función a la variable, se utilizó como instrumento el cuestionario, según Hernández. R; Fernández, C; Baptista, P (2004) “es un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir” (p. 276). El uso de este instrumento permite recolectar la información de forma más directa, con los sujetos de la investigación, de una forma presencial e individual, de una forma sistemática y ordenada en donde cada uno de los ítems permitirá evaluar cada uno de los aspectos de la variable del estudio.

El cuestionario se encuentra dividido en tres (3) partes que representan cada una de las dimensiones de la competencia que se estudiarán; la primera parte está conformada con preguntas relacionadas con la dimensión del saber hacer de la competencia, la segunda parte con aspectos del saber ser y por último una tercera parte que comprende aspectos del saber convivir de la competencia.

Asimismo, éste cuenta con una hoja de presentación, la cual posee el logo de la institución, autores y título de la investigación a modo de referencia, igualmente cuenta con una serie de instrucciones para su llenado. Para la selección de respuestas, se presenta una escala de Lickert con cinco (5) alternativas de respuesta. Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Indeciso (3), En desacuerdo (2), Totalmente en desacuerdo(1)

Procedimiento para la recolección de la información

Los pasos para la recolección de la información se realizaron de la siguiente manera:

1. Se realizó una visita al Hospital Universitario de Caracas, específicamente al departamento docente de enfermería donde se solicitó permiso verbal y escrito para la aplicación del instrumento diseñado para la investigación.
2. Posteriormente en la unidad clínica de otorrinolaringología y a través de una entrevista se le comunicó al jefe del servicio el objetivo del estudio y el instrumento que sería aplicado a los profesionales de enfermería que laboran en el turno de la mañana, la tarde y noche, en el área antes mencionada.
3. Se le solicitó una autorización por escrito al jefe de la unidad para la aplicación del instrumento a los profesionales.
4. Se hizo otra visita al Hospital en la fechas acordadas por el jefe del servicio de otorrinolaringología del Hospital Universitario de Caracas, esta vez con el fin de aplicar el instrumento sobre los participantes.
5. Antes de recolectar la información, se realizó una presentación del procedimiento a seguir para la recolección de datos, explicándole a los profesionales el propósito y objetivos del estudio, con el fin de conseguir el consentimiento informado de los participantes, luego del cual se aplicó el instrumento.

Validación

Para determinar la validez del instrumento, se sometió a la evaluación de un panel de expertos antes de la aplicación, donde realizaron las correcciones y los aportes

necesarios a la investigación y se verificó si la construcción y el contenido del instrumento se ajustan al estudio planteado. Y, para tal efecto, se hizo revisar el cuestionario por expertos en el área de enfermería, expertos en estadística y en el área de administración y gerencia en enfermería.

Confiabilidad

Una vez que se realizó la selección del cuestionario y de haber definido el estudio, se procedió a establecer la confiabilidad, mediante los análisis de las dimensiones, indicadores y el rango de estabilidad del cuestionario en su aplicación.

Dentro de esta perspectiva Hernández Sampieri, R.; Fernández Collado, C.; Baptista Lucio, P. (op.cit)., sostienen que “la confiabilidad de un cuestionario de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados” (p. 242). Para determinar la confiabilidad se aplicó una prueba piloto a (10) elementos muestrales, representantes de la población en condiciones similares que no formaron parte de la muestra.

Para efectuar el cálculo de la confiabilidad de un cuestionario existen infinidad de fórmulas que generan coeficientes de confiabilidad. Estos coeficientes pueden oscilar entre 0 y 1, siendo “0” una confiabilidad nula y 1 una confiabilidad máxima, mientras más se acerca el valor a cero más factible es el error en la medición.

A fin de calcular el coeficiente de confiabilidad, se aplicó el instrumento a diez (10) sujetos con características similares al de la muestra seleccionada; utilizando para

ello el método alfa de Cronbach, de suma utilidad cuando los ítems que presentan más de dos alternativas, y cuya fórmula es:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right)$$

Donde:

α = Coeficiente de confiabilidad

K = número de Ítems

$\sum St^2$ = Varianza del instrumento

St^2 = varianza de la suma de los Ítems.

Los resultados se interpretaron de acuerdo con la siguiente escala de relación:

ESCALA	CATEGORÍA
0 – 0,20	Muy baja
0,21 – 0,40	Baja
0,41 – 0,60	Moderada
0,61 – 0,80	Alta
0,81 - 1	Muy alta

Fuente: Pérez, G. (1998).

Sustituyendo en el cuestionario aplicado con el fin de determinar la calidad del cuidado de enfermería:

$$\alpha = \frac{36}{36-1} \left(1 - \frac{14.61}{152.89} \right)$$
$$\alpha = 1.03 * (1 - 0.095)$$
$$\alpha = 0.93$$

Comparando el valor obtenido 0.93 con los reflejados en la escala presentada por Pérez Galán (1998), refleja una confiabilidad “Alta”. Hernández, R; Fernández C y Baptista, L. (2004) indican que, los valores de los índices de confiabilidad alrededor de estas estimaciones son muy satisfactorios, lo que confirma que de ser aplicado el cuestionario en otros grupos los resultados serían similares porque la confiabilidad sobrepasa el 60% en todos los casos.

Plan de tabulación y análisis

Los resultados del instrumento se tabularon y se presentaron en tablas estadísticas de frecuencia absolutas porcentual en cada dimensión de la competencia estudiada por separado para así determinar la calidad y cumplimiento de las características observadas. Posteriormente se compararon los resultados obtenidos entre los profesionales y las dimensiones de competencia desarrolladas, para así determinar su nivel de desempeño en su área de trabajo.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

En el presente capítulo se hace referencia a los resultados del estudio. En un primer momento se presentan los resultados obtenidos después de la aplicación del instrumento, posteriormente se hace un análisis cualitativo en función de los objetivos formulados.

Presentación de los resultados

El análisis de los datos recopilados con la aplicación del cuestionario se realizó de forma porcentual, se elaboraron tablas y gráficos estadísticos en función de la variable; considerando además las dimensiones e indicadores, previamente formulados.

Asimismo, la interpretación de la información se realizó destacando los datos de mayor relevancia en cada uno de los ítems; posteriormente se relacionó la información con el basamento teórico que sustenta la investigación. Esta relación se hizo en función de las semejanzas o discrepancias entre la información recopilada y el marco teórico.

CUADRO Nº 1

DISTRIBUCIÓN DE LOS RESULTADOS CORRESPONDIENTES A LA TOMA DE DECISIONES DEL SABER HACER QUE DEBE POSEER EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA. UNIDAD CLINICA DE OTORRINOLARINGOLOGIA DEL HUC.

Alternativas	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Totales	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Sub indicadores												
Desarrollo de opciones	5	41,7	5	41,7	2	16,7	0	0,0	0	0,0	12	100,0
Criterios de selección	8	66,7	4	33,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	12	100,0

Fuente: Instrumento Aplicado.

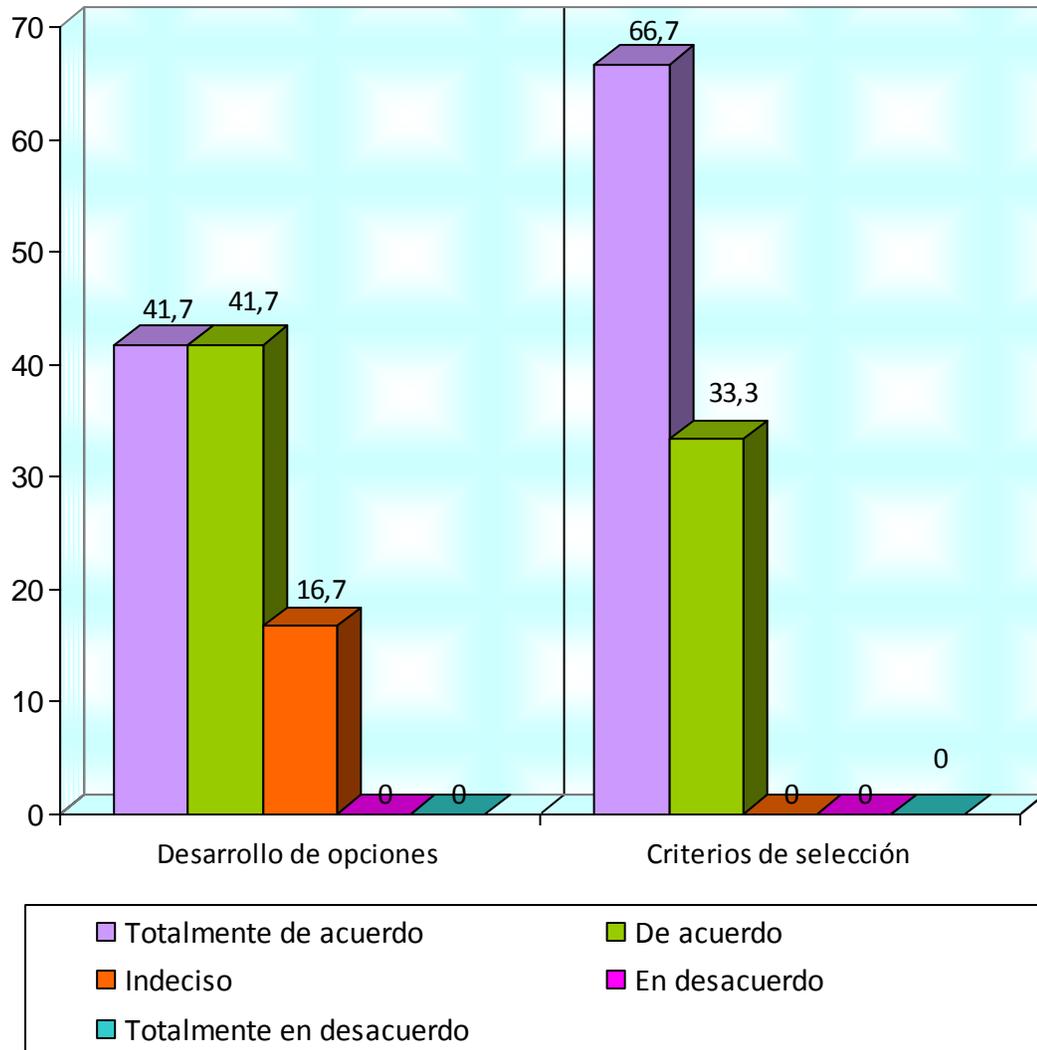
ANÁLISIS DEL CUADRO Nº 1

Los resultados correspondientes al subindicador **desarrollo de opciones** determinaron que, el 41,7% de los profesionales de enfermería consultados están totalmente de acuerdo y de acuerdo (con igual porcentaje), que ante una situación nueva que se pueda presentar en el servicio el profesional de enfermería es capaz de considerar múltiples alternativas de solución; a la hora de generar soluciones alternativas ante situaciones determinadas, consulta con los otros miembros del equipo de trabajo y considera las posibles consecuencias que pueden traer las acciones que realiza antes de tomar una decisión; mientras que 16,7% de los profesionales dijo estar indeciso.

En el subindicador ***criterios de selección***, se pudo evidenciar que el 66,7% de los profesionales de enfermería consultados dicen estar totalmente de acuerdo que antes de tomar cualquier decisión, toma en consideración el bienestar del paciente haciendo de éste su prioridad; y como profesional de enfermería, toma decisiones que promuevan una mayor productividad y calidad en el servicio; y el 33,3% dijo estar de acuerdo.

GRÁFICO N° 1

DISTRIBUCIÓN DE LOS RESULTADOS CORRESPONDIENTES A LA TOMA DE DECISIONES DEL SABER HACER QUE DEBE POSEER EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA. UNIDAD CLINICA DE OTORRINOLARINGOLOGIA DEL HUC.



Fuente: Cuadro N° 1.

CUADRO Nº 2

DISTRIBUCIÓN DE LOS RESULTADOS CORRESPONDIENTES A LA INICIATIVA DEL SABER HACER QUE DEBE POSEER EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA.

UNIDAD CLINICA DE OTORRINOLARINGOLOGIA

DEL HUC.

Alternativas	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Totales	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Aporte de nuevas ideas	4	33,3	5	41,7	1	8,3	2	16,7	0	0,0	12	100,0
Independencia de criterios	6	50,0	3	25,0	3	25,0	0	0,0	0	0,0	12	100,0
Promoción de cambio	5	41,7	6	50,0	1	8,3	0	0,0	0	0,0	12	100,0
Autonomía	7	58,3	5	41,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0	12	100,0

Fuente: Instrumento Aplicado.

ANÁLISIS DEL CUADRO Nº 2

Los resultados en el subindicador *aporte de nuevas ideas*, determinaron que el 41,7% de los profesionales de enfermería consultados están de acuerdo que aporta nuevas ideas y/o soluciones alternativas para la resolución de problemas que se presentan en el servicio; el 33,3% dijo estar totalmente de acuerdo; 16,7% en desacuerdo y 8,3% se mostró indeciso.

En el subindicador ***independencia de criterios***, el 50% de los profesionales de enfermería dicen estar totalmente de acuerdo en que son capaces de resolver situaciones problemáticas que se presenten en el servicio de forma independiente; en tanto que 25% dijo de acuerdo y 25% indeciso.

Con respecto a los resultados en el subindicador ***promoción de cambios***, el 50% de los profesionales de enfermería estuvieron de acuerdo en promover cambios favorables que garantizan un mejor trabajo en equipo; mientras que 41,7% dijo totalmente de acuerdo; el 8,3% estuvo indeciso.

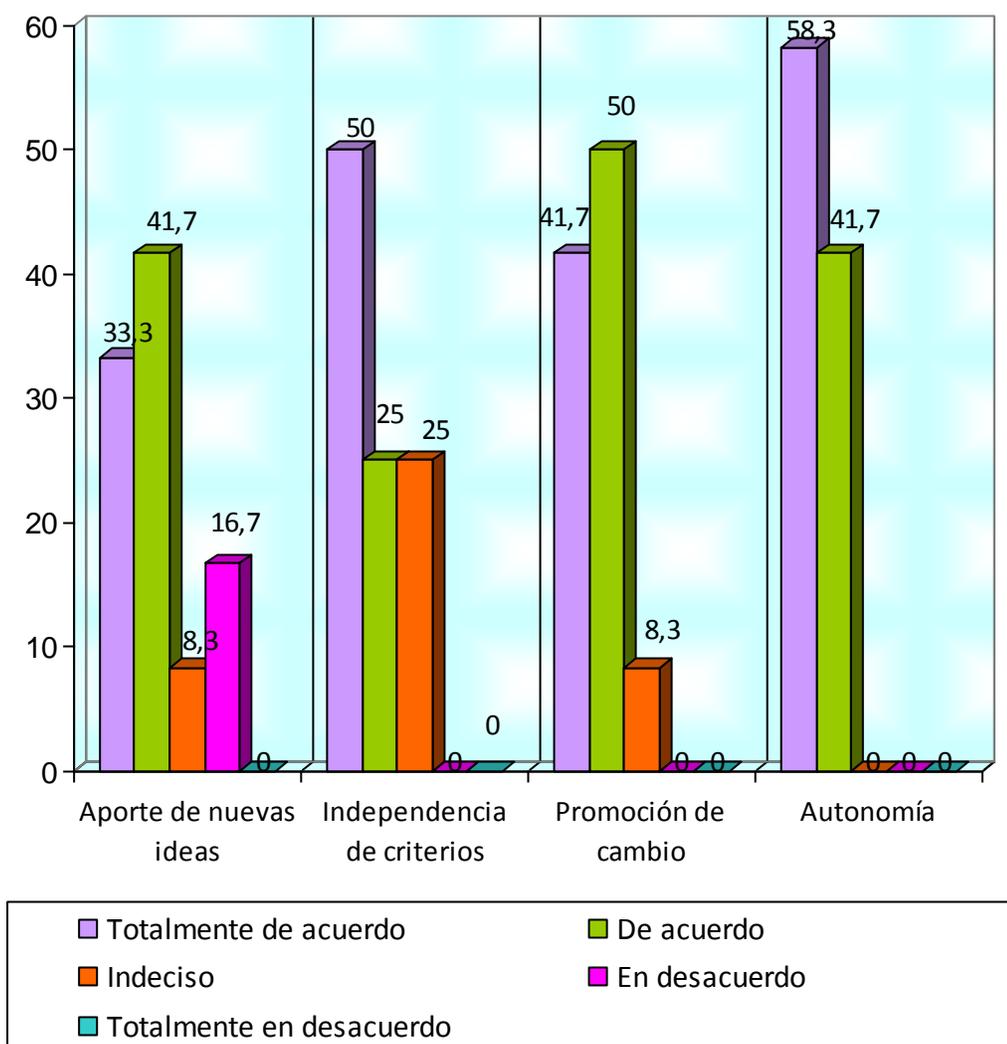
El subindicador ***autonomía*** determinó que el 58,3% de los profesionales de enfermería están totalmente de acuerdo con ejercer autonomía como profesional, a la hora de brindarle un cuidado humano y de calidad al paciente hospitalizado; mientras que 41,7% dice estar de acuerdo.

GRÁFICO N° 2

DISTRIBUCIÓN DE LOS RESULTADOS CORRESPONDIENTES A LA INICIATIVA DEL SABER HACER QUE DEBE POSEER EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA.

UNIDAD CLINICA DE OTORRINOLARINGOLOGIA

DEL HUC.



Fuente: Cuadro N° 2.

CUADRO Nº 3

DISTRIBUCIÓN DE LOS RESULTADOS CORRESPONDIENTES AL DESARROLLO Y AUTODESARROLLO DEL TALENTO DEL SABER HACER QUE DEBE POSEER EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA. UNIDAD CLINICA DE OTORRINOLARINGOLOGIA DEL HUC.

Alternativas	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Totales	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Sub indicadores												
Aprendizaje continuo	0	0,0	6	50,0	1	8,3	5	41,7	0	0,0	12	100,0
Promoción del desarrollo	3	25,0	4	33,3	4	33,3	1	8,3	0	0,0	12	100,0
Uso de nuevas tecnología	9	75,0	3	25,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	12	100,0

Fuente: Instrumento Aplicado.

ANÁLISIS DEL CUADRO Nº 3

Los resultados en el subindicador **aprendizaje continuo** determinaron que el 50% de los profesionales de enfermería están de acuerdo que realizan de forma continua, cursos, talleres o seminarios, que promueven el mejoramiento personal y/o profesional; en tanto que 41,7% están en desacuerdo; y el 8,3% estuvo indeciso.

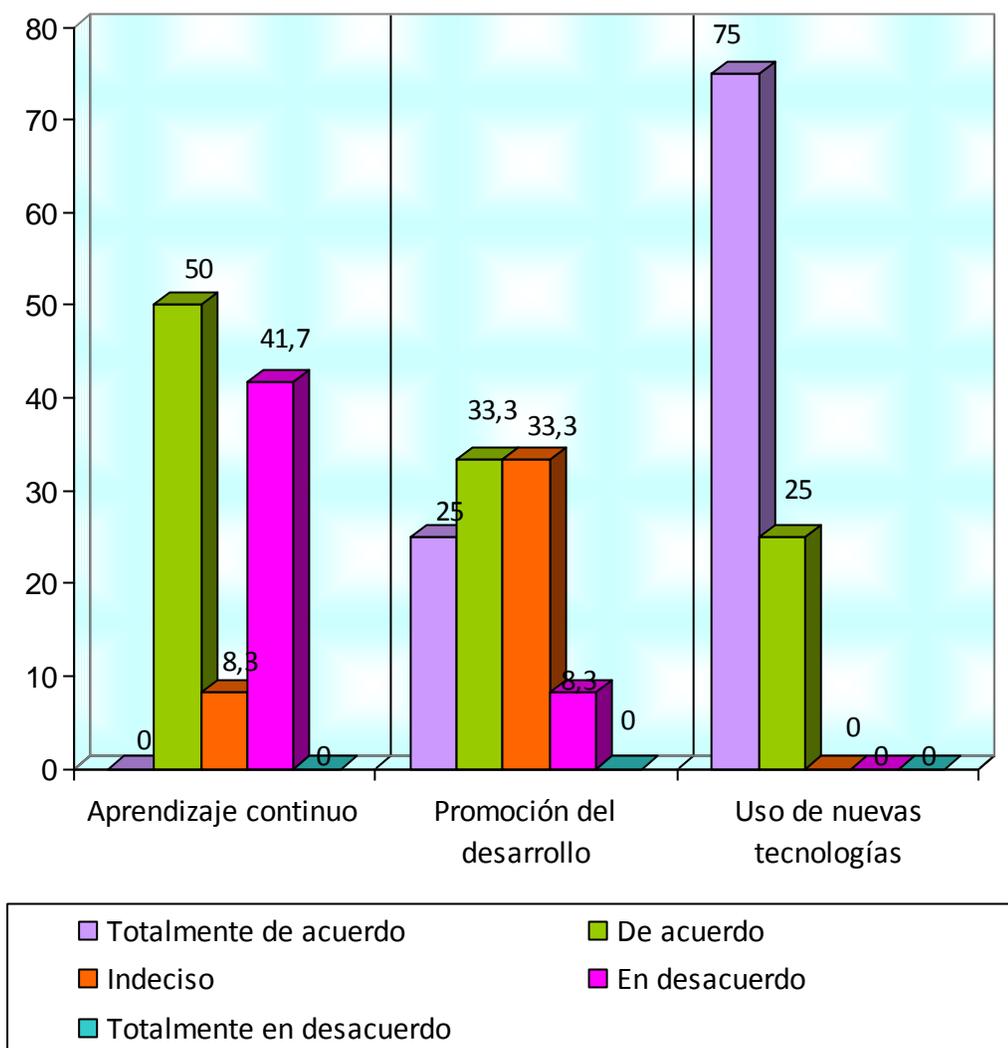
En el subindicador **promoción del desarrollo** el 33,3% dividió su opinión entre los que dicen estar de acuerdo que comparten con el resto del equipo de trabajo los

conocimientos adquiridos durante su etapa de formación y mejoramiento profesional y dentro del servicio, promoción de la realización de cursos, talleres, charlas y /o seminarios, y los indecisos respectivamente; mientras que el 25% se ubicó en totalmente de acuerdo y 8,3% dijo estar en desacuerdo.

En el subindicador ***uso de nuevas tecnologías***, el 75% de los consultados dicen estar totalmente de acuerdo que como profesional de enfermería, tienen la capacidad de adaptarse y reconocer nuevas tecnologías como necesarias, para garantizar una mejor productividad y en realizar cambios en los sistemas de trabajos, siempre que estos busquen una mayor calidad y productividad dentro del servicio; mientras que 25% se ubicó en de acuerdo.

GRÁFICO N° 3

DISTRIBUCIÓN DE LOS RESULTADOS CORRESPONDIENTES AL DESARROLLO Y AUTODESARROLLO DEL TALENTO DEL SABER HACER QUE DEBE POSEER EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA. UNIDAD CLINICA DE OTORRINOLARINGOLOGIA DEL HUC.



Fuente: Cuadro N° 3.

CUADRO Nº 4

DISTRIBUCIÓN DE LOS RESULTADOS CORRESPONDIENTES A LAS COMPETENCIAS DEL SABER HACER QUE DEBE POSEER EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA. UNIDAD CLINICA DE OTORRINOLARINGOLOGIA DEL HUC.

Alternativas	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Totales	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Indicadores												
Toma de decisiones	7	58,3	4	33,3	1	8,3	0	0,0	0	0,0	1	100
											2	,0
Iniciativa	6	50,0	5	41,7	1	8,3	0	0,0	0	0,0	1	100
											2	,0
Desarrollo y autodesarrollo del talento	4	33,3	4	33,3	2	16,7	3	16,7	0	0,0	1	100
											2	,0

Fuente: Instrumento Aplicado.

ANÁLISIS DEL CUADRO Nº 4

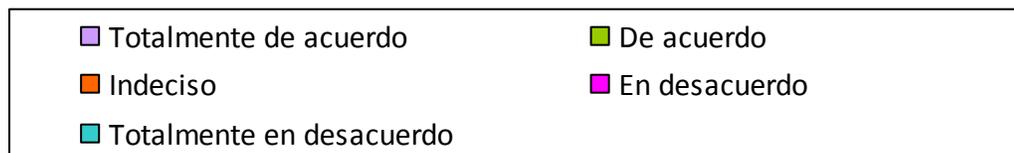
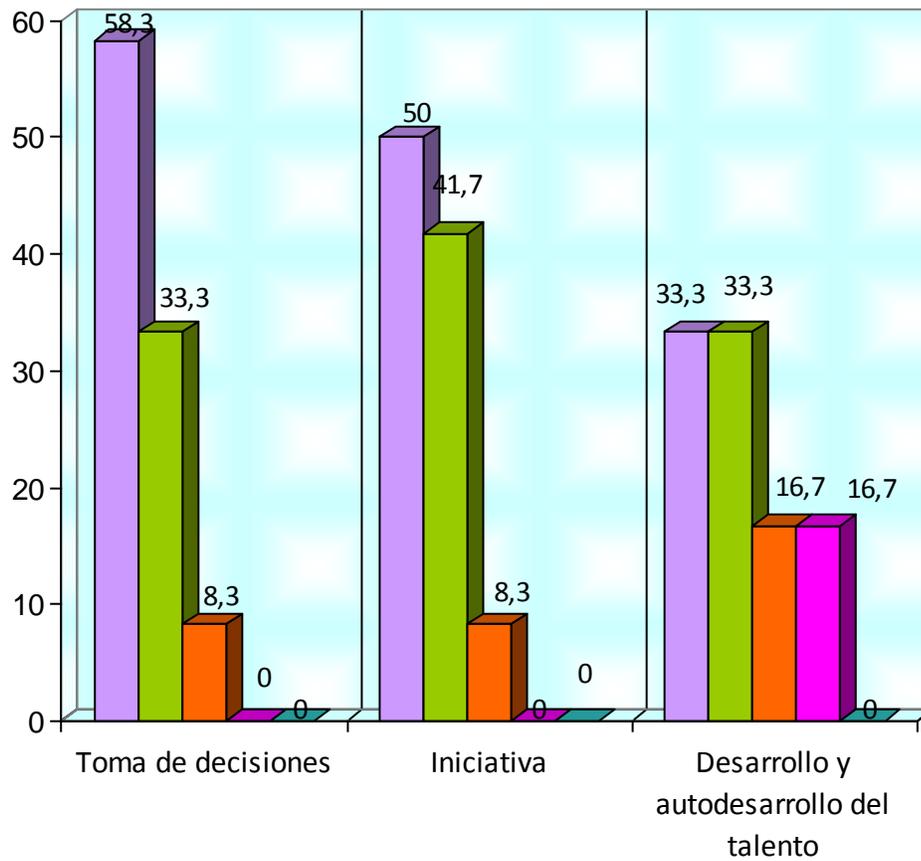
Los resultados para la dimensión saber hacer, en el indicador **toma de decisiones**, determina que el 58,3% de los profesionales de enfermería encuestados están totalmente de acuerdo con la toma de decisiones, en lo que respecta a desarrollo de opciones y los criterios de selección; mientras que 33,3% dicen estar de acuerdo y 8,3% estuvo indeciso.

Con respecto al indicador ***iniciativa***, el 50% de los profesionales de enfermería están totalmente de acuerdo con la iniciativa en los que respecta a aporte de nuevas ideas, independencia de criterios, promoción de cambio y autonomía; mientras que 41,7% estuvo de acuerdo y el 8,3% se mostró indeciso.

En el indicador ***desarrollo y autodesarrollo del talento***, se evidencian resultados divididos, el 33,3% de los profesionales de enfermería dicen estar totalmente de acuerdo con el desarrollo y autodesarrollo del talento, en lo respecta al aprendizaje continuo, la promoción del desarrollo y el uso de nuevas tecnologías; mientras que 33,3% dicen estar de acuerdo; el 16,7% se mostró en desacuerdo y 16,7% indeciso.

GRÁFICO N° 4

DISTRIBUCIÓN DE LOS RESULTADOS CORRESPONDIENTES A LAS
COMPETENCIAS DEL SABER HACER QUE DEBE POSEER EL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA. UNIDAD CLINICA DE OTORRINOLARINGOLOGÍA DEL HUC.



Fuente: Cuadro N° 4.

CUADRO Nº 5
DISTRIBUCIÓN DE LOS RESULTADOS CORRESPONDIENTES A LA
RESPONSABILIDAD DE LOS ACTOS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA
DENTRO DEL SERVICIO. UNIDAD CLINICA DE OTORRINOLARINGOLOGIA DEL
HUC.

Alternativas	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Totales	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Cumplimiento de la normativa	7	58,3	5	41,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0	12	100,0
Compromiso profesional	8	66,7	3	25,0	1	8,3	0	0,0	0	0,0	12	100,0

Fuente: Instrumento Aplicado.

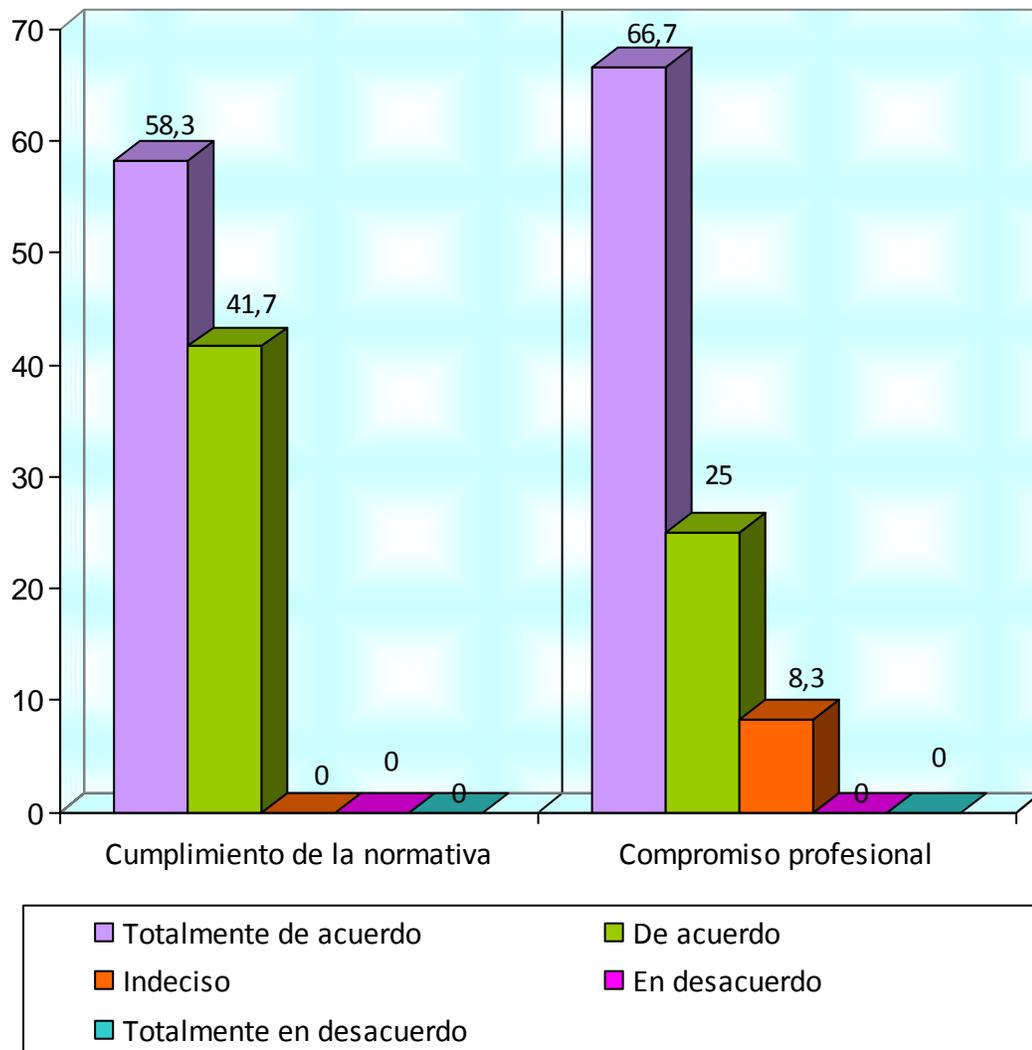
ANÁLISIS DEL CUADRO Nº 5

Los resultados en el subindicador ***cumplimiento de la normativa*** determinan que el 58,3% de los profesionales de enfermería dicen estar totalmente de acuerdo que cumplen con las normas establecidas dentro de la institución en lo referente a los horarios de entrada y salida por turno de trabajo, y cumplen de forma continua con los registros y reportes establecidos dentro del servicio con el fin de dar continuidad al cuidado integral del paciente; en tanto que 41,7% dijo estar de acuerdo.

En lo referente a los resultados en el subindicador ***compromiso profesional***, se evidenció que el 66,7% de los profesionales de enfermería dicen estar totalmente de acuerdo que dentro del servicio, asume la responsabilidad del cuidado, mantenimiento y registro del material y equipos médicos; a la hora de la administración de medicamentos, considera el bienestar del paciente mediante el uso de los cinco (5) correctos y está satisfecho como profesional de enfermería con el trabajo que realiza diariamente; mientras que 25% dicen estar de acuerdo y el 8,3% se mostró indeciso.

GRÁFICO N° 5

DISTRIBUCIÓN DE LOS RESULTADOS CORRESPONDIENTES A LA RESPONSABILIDAD DE LOS ACTOS DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DENTRO DEL SERVICIO. UNIDAD CLINICA DE OTORRINOLARINGOLOGIA DEL HUC.



Fuente: Cuadro N° 5.

CUADRO Nº 6

DISTRIBUCIÓN DE LOS RESULTADOS CORRESPONDIENTES A LOS VALORES ÉTICOS-MORALES DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DENTRO DEL SERVICIO. UNIDAD CLINICA DE OTORRINOLARINGOLOGIA DEL HUC.

Alternativas	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Totales	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bioética	6	50,0	4	33,3	2	16,7	0	0,0	0	0,0	12	100,0
Defensa de los derechos del paciente	3	25,0	7	58,3	2	16,7	0	0,0	0	0,0	12	100,0

Fuente: Instrumento Aplicado.

ANÁLISIS DEL CUADRO Nº 6

Los resultados correspondientes al subindicador **bioética** determinan que el 50% de los profesionales de enfermería encuestados están totalmente de acuerdo que informa al paciente antes de realizar cualquier procedimiento invasivo sobre las posibles reacciones y/o consecuencias que puedan traerle, y considera los principios Bioéticos propios de cada paciente antes de actuar; en tanto que 33,3% dicen estar de acuerdo; y el 16,7% se mostró indeciso.

Con respecto a los resultados en el subindicador **defensa de los derechos del paciente**; el 58,3% de los consultados dicen estar de acuerdo que ofrece información a los pacientes sobre derechos y deberes que estos tienen dentro de la institución, y los

respeto; mientras que 25% estuvo totalmente de acuerdo; y el 16,7% se mostró indeciso.

Responsabilidad	8	66,7	3	25,0	1	8,3	0	0,0	0	0,0	12	100,0
Ética	5	41,7	6	50,0	1	8,3	0	0,0	0	0,0	12	100,0

Fuente: Instrumento Aplicado.

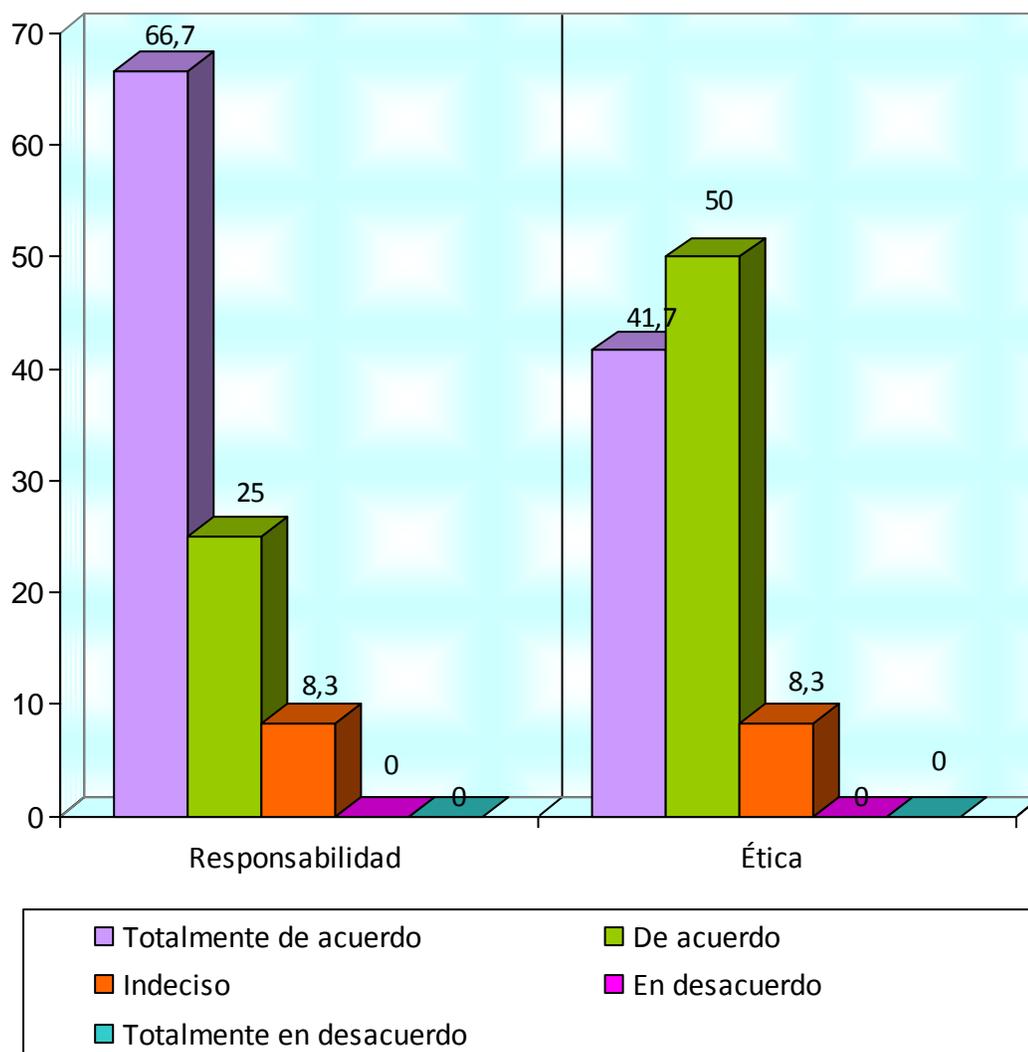
ANÁLISIS DEL CUADRO Nº 7

Los resultados en la dimensión saber ser, correspondientes al indicador **responsabilidad**, determinaron que el 66,7% de los profesionales de enfermería están totalmente de acuerdo con la capacidad que posee dentro del servicio de asumir la responsabilidad de sus actos respetando los valores ético-morales de la profesión; en tanto que 25% dicen estar de acuerdo y 8,3% se mostró indeciso.

En el indicador **ética**, se evidenció que el 50% de los profesionales de enfermería están de acuerdo con los valores éticos morales que poseen a través de aspectos como bioética y la defensa de los derechos del paciente; en tanto que 41,7% dicen estar totalmente de acuerdo y 8,3% estuvo indeciso.

GRÁFICO Nº 7

DISTRIBUCIÓN DE LOS RESULTADOS CORRESPONDIENTES A LA
COMPETENCIAS DEL SABER SER QUE DEBE POSEER EL PROFESIONAL
DE ENFERMERIA. UNIDAD CLINICA DE OTORRINOLARINGOLOGIA
DEL HUC.



Fuente: Cuadro Nº 7.

CUADRO Nº 8

DISTRIBUCIÓN DE LOS RESULTADOS CORRESPONDIENTES AL TRABAJO EN
EQUIPO DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA UNIDAD CLINICA DE
OTORRINOLARINGOLOGIA
DEL HUC.

Alternativas	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Totales	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Sub indicadores												
Colaboración	10	83,3	2	16,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0	12	100,0
Establecimiento de objetivos	6	50,0	5	41,7	1	8,3	0	0,0	0	0,0	12	100,0
División del trabajo	9	75,0	3	25,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	12	100,0

Fuente: Instrumento aplicado.

ANÁLISIS DEL CUADRO Nº 8

Los resultados en el subindicador **colaboración** reportaron que el 83,3% de los encuestados dicen estar totalmente de acuerdo que a la hora de ejecutar las actividades diarias dentro del servicio, colaboran con el resto del equipo de trabajo; mientras que 16,7% restante estuvo de acuerdo.

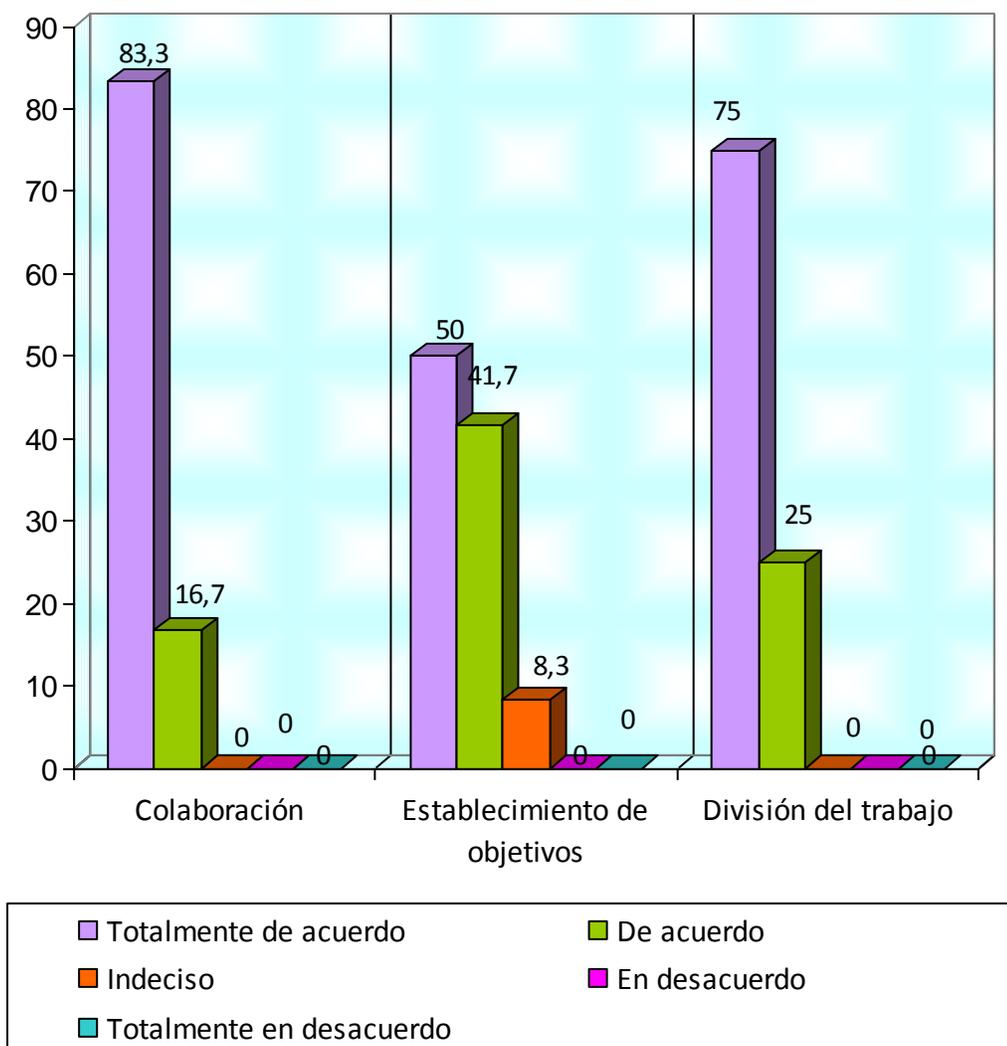
En el subindicador **establecimiento de objetivos**, el 50% de los profesionales de enfermería encuestados dicen estar totalmente de acuerdo que cuando se lleva a cabo formulación de los objetivos a corto y mediano plazo dentro del servicio participa de

forma activa y establece como prioridad el logro de objetivos grupales sobre sus propios intereses con el fin de conseguir las metas planteadas en equipo; en tanto que 41,7% dicen estar de acuerdo y el 8,3% se mostró indeciso.

En el subindicador ***división del trabajo***, los resultados delatan que el 75% de los profesionales de enfermería encuestados dicen estar totalmente de acuerdo que participa de forma activa durante la distribución de las actividades diarias dentro del servicio; en tanto que 25% estuvo de acuerdo.

GRÁFICO N° 8

DISTRIBUCIÓN DE LOS RESULTADOS CORRESPONDIENTES AL TRABAJO EN EQUIPO DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA UNIDAD CLINICA DE OTORRINOLARINGOLOGIA DEL HUC.



Fuente: Cuadro N° 8.

CUADRO N° 9
DISTRIBUCIÓN DE LOS RESULTADOS CORRESPONDIENTES AL LIDERAZGO DE
LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA.
UNIDAD CLINICA DE OTORRINOLARINGOLOGIA
DEL HUC.

Alternativas	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Totales	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Sub indicadores												
Conducción de personas	6	50,0	4	33,3	2	16,7	0	0,0	0	0,0	12	100,0
Clima organizacional	3	25,0	6	50,0	3	25,0	0	0,0	0	0,0	12	100,0

Fuente: Instrumento aplicado.

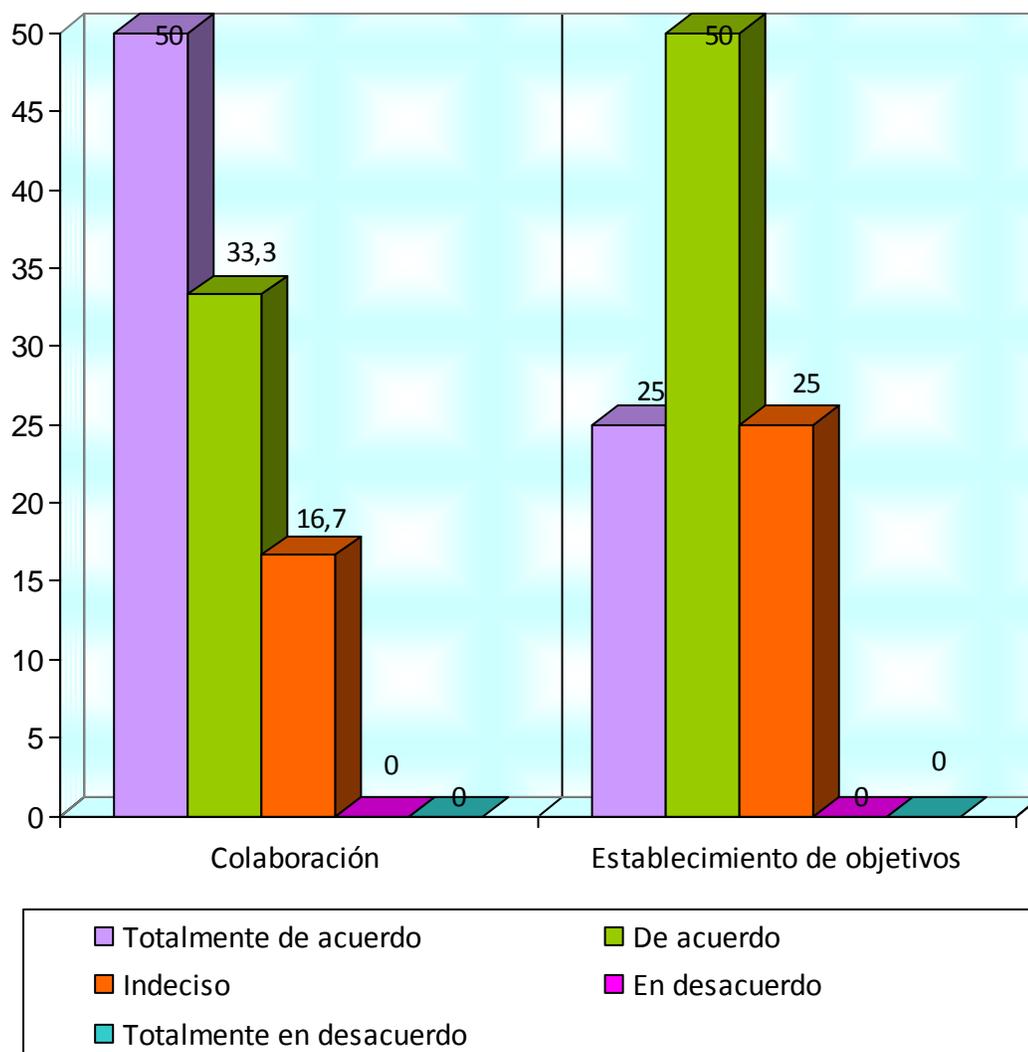
ANÁLISIS DEL CUADRO N° 9

Los resultados para el subindicador **conducción de personas**, determinaron que el 50% de los profesionales de enfermería encuestados dicen estar totalmente de acuerdo que dentro del equipo de trabajo exista un clima organizacional armónico y evita el surgimiento de conflictos interpersonales, además se muestra como guía para los demás miembros del equipo de trabajo ante el surgimiento de dudas y/o conflictos dentro del servicio; en tanto que 33,3% dicen estar de acuerdo y el 16,7% indeciso.

Con respecto a los resultados en el subindicador **clima organizacional**, se pudo evidenciar que el 50% de los profesionales de enfermería dicen estar de acuerdo que ante conflictos que se presenten entre miembros del equipo de trabajo el mismo busca

servir de eje conciliador entre las dos partes involucradas para así buscar una solución justa, y propone de forma continua nuevas estrategias y métodos de trabajo en función a la mejora de la productividad y el logro de objetivos. Por otra parte, el 25% dividió su opinión entre los que dicen estar totalmente de acuerdo y los que se sienten indecisos respectivamente.

GRÁFICO N° 9
DISTRIBUCIÓN DE LOS RESULTADOS CORRESPONDIENTES AL LIDERAZGO DE
LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA.
UNIDAD CLINICA DE OTORRINOLARINGOLOGIA
DEL HUC.



Fuente: Cuadro N° 9.

CUADRO Nº 10
DISTRIBUCIÓN DE LOS RESULTADOS CORRESPONDIENTES A LA
COMUNICACIÓN DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA.
UNIDAD CLINICA DE OTORRINOLARINGOLOGIA
DEL HUC.

Alternativas	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Totales	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Escucha activa	6	50,0	5	41,7	1	8,3	0	0,0	0	0,0	12	100,0
Comunicación verbal	8	66,7	3	25,0	1	8,3	0	0,0	0	0,0	12	100,0
Comunicación escrita	8	66,7	4	33,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	12	100,0

Fuente: Instrumento aplicado.

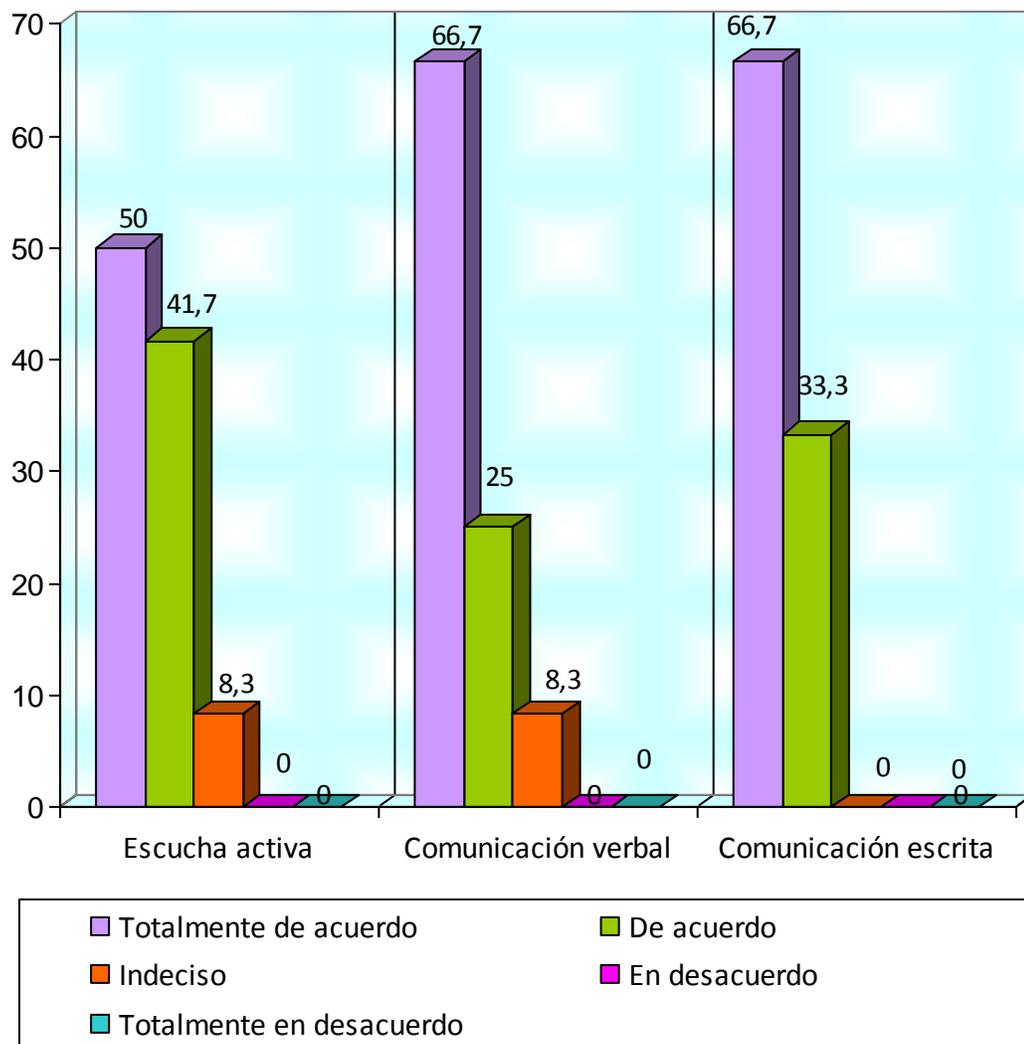
ANÁLISIS DEL CUADRO Nº 10

Los resultados correspondientes al subindicador **escucha activa**, determinan que el 50% de los profesionales de enfermería están totalmente de acuerdo que escucha y atiende de manera activa las necesidades y problemas que le manifiesta el paciente y sus familiares, y mantiene los canales comunicativos abiertos ante el surgimiento de dudas en el paciente o entre los otros miembros del equipo de trabajo; mientras que 41,7% dicen estar de acuerdo y el 8,3% se mostró indeciso.

En el subindicador **comunicación verbal**, el 66,7% de los profesionales de enfermería dicen estar totalmente de acuerdo que a la hora de dirigirse al paciente lo hace de forma educada, amable y utilizando un lenguaje adecuado; además se dirige a los demás profesionales de enfermería en una forma educada, cordial y utilizando un lenguaje técnico apropiado; el 25% dijo estar de acuerdo y 8,3% indeciso.

En el subindicador **comunicación escrita**, el 66,7% de los profesionales de enfermería estuvieron totalmente de acuerdo que cuando lleva a cabo los registros de enfermería específicos de la unidad, mantiene una buena ortografía, redacción y un lenguaje técnico adecuado; en tanto que 33,3% dicen estar de acuerdo.

GRÁFICO N° 10
DISTRIBUCIÓN DE LOS RESULTADOS CORRESPONDIENTES A LA
COMUNICACIÓN DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA.
UNIDAD CLINICA DE OTORRINOLARINGOLOGIA
DEL HUC.



Fuente: Cuadro N° 10.

CUADRO Nº 11
 DISTRIBUCIÓN DE LOS RESULTADOS CORRESPONDIENTES LAS
 COMPETENCIAS DEL SABER CONVIVIR QUE DEBE POSEER EL PROFESIONAL
 DE ENFERMERÍA. UNIDAD CLINICA DE OTORRINOLARINGOLOGIA
 DEL HUC.

Alternativas	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Totales	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Trabajo en Equipo	8	66,7	3	25,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	12	100,0
Liderazgo	5	41,7	4	33,3	3	25,0	0	0,0	0	0,0	12	100,0
Comunicación	7	58,3	4	33,3	1	8,3	0	0,0	0	0,0	12	100,0

Fuente: Instrumento aplicado.

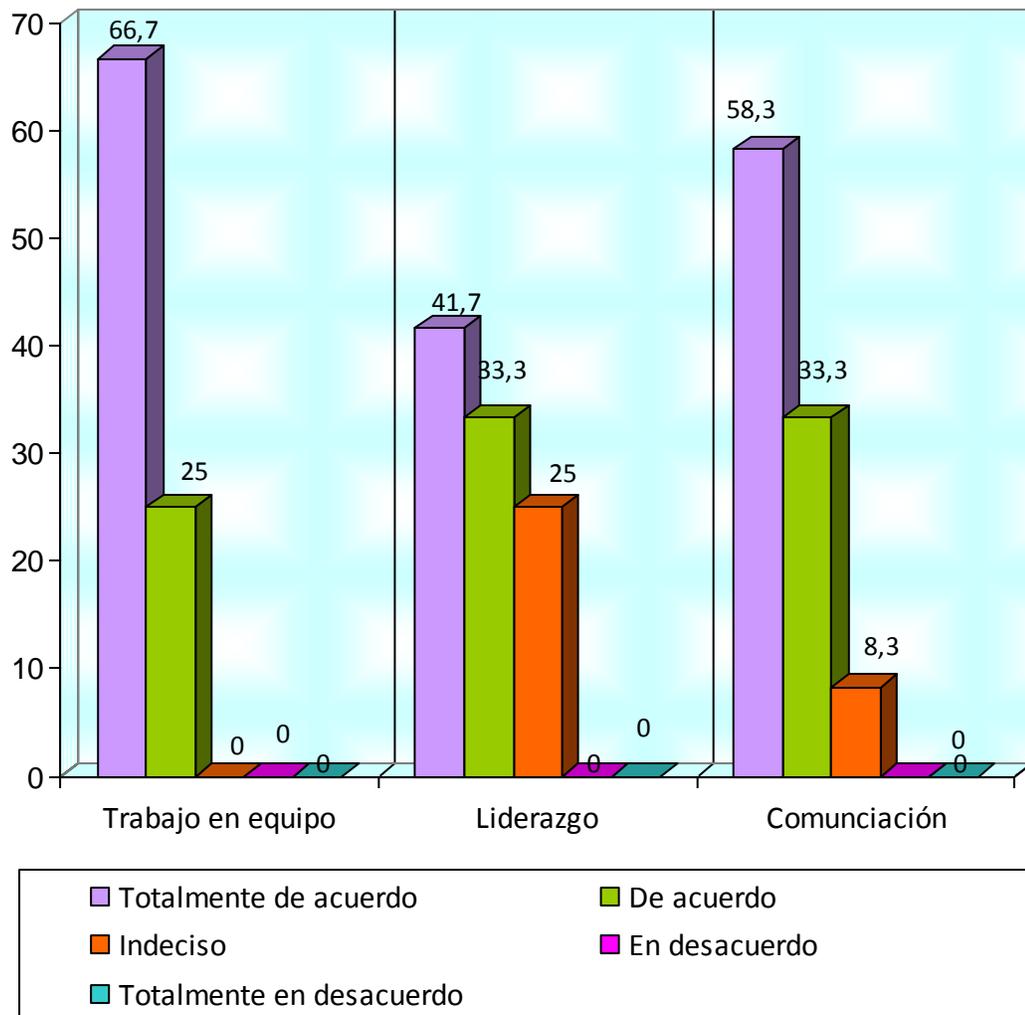
ANÁLISIS DEL CUADRO Nº 10

Los resultados en la dimensión saber convivir, reportó en el indicador **trabajo en equipo** que el 66,7% de los profesionales de enfermería dicen estar totalmente de acuerdo con la capacidad para trabajar en armonía con otros a través de colaboración, establecimiento de objetivos y división del trabajo; mientras que 25% estuvo de acuerdo.

En el indicador **liderazgo** el 41,7% de los profesionales de enfermería dicen estar totalmente de acuerdo con las acciones que llevan a cabo y muestran su capacidad para conducción de personas y el clima organizacional; mientras que 33,3% dijo estar de acuerdo y el 25% se ubicó en indeciso.

En el indicador **comunicación**, el 58,3% de los profesionales de enfermería dicen estar totalmente de acuerdo con las relaciones y la interacción diaria dentro de la unidad y que se relacionan con el trabajo en equipo, el liderazgo y la comunicación; en tanto que 33,3% dicen estar de acuerdo y el 8,3% se mostró indeciso.

GRÁFICO Nº 11
 DISTRIBUCIÓN DE LOS RESULTADOS CORRESPONDIENTES LAS
 COMPETENCIAS DEL SABER CONVIVIR QUE DEBE POSEER EL PROFESIONAL
 DE ENFERMERÍA. UNIDAD CLINICA DE OTORRINOLARINGOLOGIA
 DEL HUC.



Fuente: Cuadro Nº 11.

CUADRO Nº 12
 DISTRIBUCIÓN DE LOS RESULTADOS CORRESPONDIENTES A LA VARIABLE
 DESEMPEÑO DE LA COMPETENCIA BASADO EN LAS DIMENSIONES DEL SABER

HACER, SER Y CONVIVIR DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN
 LA UNIDAD CLÍNICA DE OTORRINOLARINGOLOGÍA DEL HOSPITAL
 UNIVERSITARIO DE CARACAS (HUC)

Alternativas	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Totales	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Saber hacer	6	50,0	4	33,3	1	8,3	1	8,3	0	0,0	12	100,0
Saber ser	7	58,4	4	33,3	1	8,3	0	0,0	0	0,0	12	100,0
Saber convivir	7	58,4	4	33,3	1	8,3	0	0,0	0	0,0	12	100,0

Fuente: Instrumento aplicado.

ANÁLISIS DEL CUADRO Nº 12

Los resultados para la variable competencias que posee el profesional de enfermería; determinó en la dimensión **saber hacer** que el 50% de los profesionales de enfermería están totalmente de acuerdo con el accionar durante el proceso de toma de decisiones; la capacidad que tienen de impulsar cambios dentro de la unidad clínica de forma proactivas y con la formación y participación que tienen de la unidad en cuanto a la adquisición de conocimientos; el 33,3% se ubicó en de acuerdo y el 8,3% dividió su opinión entre las alternativas indeciso y en desacuerdo; respectivamente.

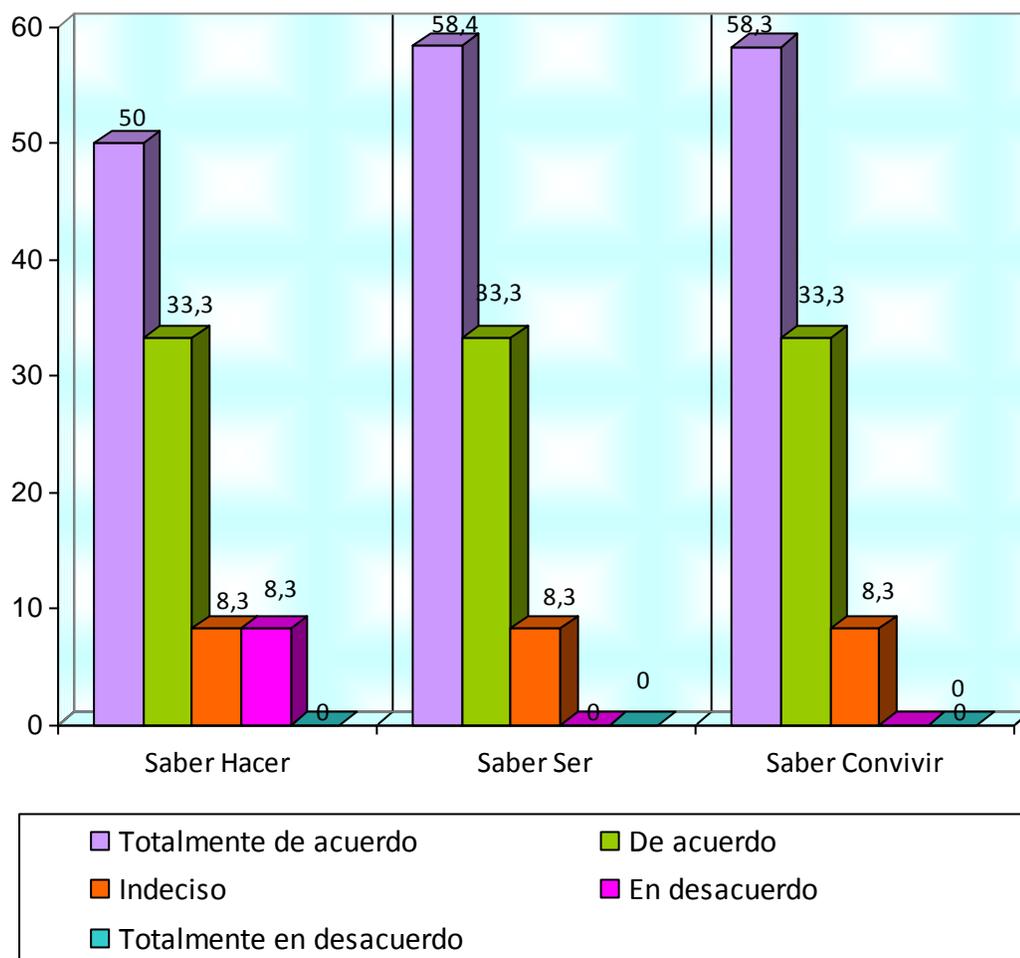
Con respecto a los resultados en la dimensión **saber ser**, se pudo evidenciar que el 58,4% de los profesionales de enfermería están totalmente de acuerdo con la preocupación que muestran por el logro de objetivos y metas y el saber ser de los

valores éticos morales que poseen; el 33,3% dijo estar de acuerdo y 8,3% estuvo indeciso.

Los resultados para la dimensión **saber convivir**, determinaron que el 58,4% de los profesionales de enfermería están totalmente de acuerdo con: el saber ser dentro de la unidad y su capacidad para trabajar en armonía con otros; las acciones que llevan a cabo dentro de la unidad y las respuestas dadas sobre los aspectos básicos de la comunicación; el 33,3% estuvo de acuerdo y 8,3% se mostró indeciso.

GRÁFICO N° 12

DISTRIBUCIÓN DE LOS RESULTADOS CORRESPONDIENTES A LA VARIABLE DESEMPEÑO DE LA COMPETENCIA BASADO EN LAS DIMENSIONES DEL SABER HACER, SER Y CONVIVIR DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN LA UNIDAD CLÍNICA DE OTORRINOLARINGOLOGÍA DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE CARACAS (HUC)



Fuente: Cuadro N° 12.

ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

Para efectos del estudio se formuló el objetivo general de determinar el desempeño de la competencia del profesional de enfermería basándose en tres (3) dimensiones: el saber hacer, el saber ser y el saber convivir. De acuerdo al instrumento aplicado y a los valores arrojados por el mismo, de la dimensión del saber hacer se desglosan los indicadores toma de decisiones, iniciativa y desarrollo y autodesarrollo del talento.

En cuanto a la toma de decisiones, se evidencia una clara aceptación (58,3% totalmente de acuerdo) por parte del profesional de enfermería mediante el uso de herramientas como el desarrollo de opciones y criterios de selección. En este propósito Alles, M (2009) establece que la toma de decisiones “implica capacidad para ejecutar las acciones con calidad, oportunidad y conciencia acerca de las posibles consecuencias de la decisión tomada” (p.194); por ende, capacidad necesaria en el perfil de un profesional de enfermería integral.

En lo referente al indicador de iniciativa, hay una leve discrepancia entre los profesionales que están totalmente de acuerdo (50%) y aquellos que están de acuerdo (41,7%) en actividades y acciones que integren el aporte de nuevas ideas, la independencia de criterios, la promoción de cambios y la autonomía del profesional de enfermería. Sin embargo, la discrepancia se mantiene en valores que representan el entendimiento y aceptación por parte del profesional de enfermería en la importancia

que acciones como las mencionadas anteriormente formen parte del perfil del profesional.

Por el contrario, en el indicador de desarrollo y autodesarrollo del talento, se manifiesta una división de opiniones entre los profesionales de enfermería, separándose en dos (2) grupos: 33,3% afirman estar totalmente de acuerdo y de acuerdo, mientras que 16,7% se debate en desacuerdo e indeciso. Esta discrepancia hace notar que existe una falla en actividades como la realización de cursos y talleres, la incorporación y uso de nuevas tecnologías y la promoción del aprendizaje continuo; porque aunque exista un grupo que sí lo ejerza, hay otro grupo que no. Situación que no debe manifestarse dentro del perfil de un grupo de profesionales holísticos. Con referencia a lo anterior expuesto, Alles, M (2009) afirma que el desarrollo y autodesarrollo del talento tiene que ver con la “capacidad para fomentar e incentivar el crecimiento del talento propio y de los demás... implica la búsqueda del aprendizaje continuo, mantenerse actualizado y poder incorporar nuevos conocimientos” (p.176).

En síntesis, de la dimensión del saber hacer de la competencia, el 50% de los profesionales está totalmente de acuerdo y 33,3% de acuerdo en su accionar. Sin embargo, existe un 8,3% restante sobre el que se necesita trabajar para reforzar la competencia, haciendo énfasis en lo que establece Delors, J (1996) “la función del aprendizaje no se limita al trabajo, sino que debe satisfacer el objetivo más amplio” (p.50); para así lograr el desempeño óptimo que se busca en el profesional de enfermería.

La segunda dimensión planteada, el saber ser, desglosa dos (2) indicadores: responsabilidad y ética. Los resultados recopilados demuestran que el 66,7% de los profesionales está totalmente de acuerdo en el accionar diario del cumplimiento de la normativa y del compromiso profesional necesario para un alto rendimiento dentro de la unidad clínica. Tal como afirma Sánchez, M (2010) “el ejercicio de la práctica profesional exige a las enfermeras(os) asumir su responsabilidad por la acciones que realiza y sus resultados” (p.2).

Asimismo, en el indicador de ética, la gran mayoría de los profesionales está de acuerdo (50%) y totalmente de acuerdo (41,7%) en la aplicación de la bioética y la defensa de los derechos de los pacientes como parte de ejercicio de la profesión de enfermería.

En consecuencia, la dimensión del saber ser obtuvo una alta aceptación (58,4% totalmente de acuerdo y 33,3% de acuerdo) entre los profesionales de enfermería de la unidad clínica, reflejando entonces que los accionares de estas competencias están siendo bien ejecutadas y están aportando un óptimo resultado al desempeño laboral. Sin embargo, existe un remanente 8,3% que se encuentra indeciso y sobre el cual debe reforzarse la educación y trabajo.

La última dimensión evaluada, el saber convivir, contiene tres (3) indicadores: trabajo en equipo, liderazgo y comunicación. Con respecto al trabajo en equipo, todos los profesionales estuvieron entre totalmente de acuerdo y de acuerdo en las actividades de colaboración, establecimiento de objetivos y división del trabajo. En tal

sentido, Alles, M (2009) expresa que el trabajo en equipo “implica tener expectativas positivas respecto a los demás, comprender a los otros, y generar y mantener un buen clima de trabajo” (p.195).

Sin embargo, en el indicador liderazgo, se registraron resultados variantes. Un alto porcentaje (41,7%) afirmó estar totalmente de acuerdo mientras que un 25% dijo estar indeciso con aquellos accionares que tienen que ver con la conducción de personas y el clima organizacional. Por ende, la competencia de liderazgo debe ser trabajada y reforzada ya que la misma aporta al perfil de un profesional integral. Para ejemplificar tal consideración, Sánchez, M (2010) establece:

“El liderazgo en enfermería es considerado como un proceso de influencia interpersonal, recíproca a través del cual se ayuda a las personas en el logro de metas relacionadas con su estado de salud... Un líder eficaz conlleva a la cohesión del grupo bajo su ámbito de control, ayuda al desarrollo de la autonomía profesional, estimula la participación grupal, la motivación y el compromiso de los mismos para tomar decisiones éticas..” (p.2)

En cuanto al indicador de la comunicación, la mayoría de los profesionales encuestados (58,3%) respondió estar totalmente de acuerdo con el accionar de escucha activa, y la comunicación verbal y escrita como partes claves para el ejercicio eficaz de la profesión. Estos resultados positivos se ejemplifican con lo que señala Garza, J (2002) cuando habla de la comunicación en los profesionales enfermeros involucra a su vez un clima apropiado para desarrollar ideas e información en la organización, la cual influye en su desempeño.

En efecto, la última dimensión evaluada, el saber convivir, reflejó unos altos porcentajes (58,4% totalmente de acuerdo y 33,3% de acuerdo) de aceptación por parte del profesional de enfermería. Por las consideraciones anteriores, se puede afirmar que las competencias del saber convivir de los profesionales están bien desarrolladas y aplicadas. Sin embargo, el 8,3% restante debe ser reforzado y trabajado para lograr obtener un óptimo desempeño por parte de todos los profesionales que integran la unidad clínica.

De acuerdo con los razonamientos que se han venido realizando, las tres (3) dimensiones de la competencia evaluadas: el saber hacer, el saber ser y el saber convivir, reflejan en su mayoría porcentajes de aceptación, de donde se puede deducir entonces que el desempeño de la competencia del profesional de enfermería que labora en la unidad clínica de otorrinolaringología del Hospital Universitario de Caracas se encuentra en un nivel destacado.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El presente capítulo hace referencia a la presentación de las conclusiones y recomendaciones referentes a los resultados obtenidos en base a los objetivos formulados en el desempeño de la competencia basado en las dimensiones del saber hacer, ser y convivir del profesional de enfermería que labora en la unidad clínica de otorrinolaringología del Hospital Universitario de Caracas.

CONCLUSIONES

- En lo concerniente a las competencias del saber hacer se determinó que el 58,3% de los profesionales de enfermería aplica el proceso de toma de decisiones, el 50% considera que posee y ejerce la iniciativa necesaria y el 33,3% fomenta el desarrollo y autodesarrollo del talento dentro del grupo.
- Respecto a las competencias del saber ser, el 66,7% de los profesionales de enfermería cumplen con la responsabilidad que la labor diaria conlleva; y el 50% de los profesionales aplica la ética en su quehacer diario.

- En lo referente a las competencias del saber convivir, el 66,7% de los profesionales afirmaron trabajar en equipo, el 41,7% ejerce el liderazgo que le pertenece y el 58,3% utiliza la comunicación necesaria para el actuar que amerita la profesión.
- En resumen, esta investigación abarcó tres (3) dimensiones de la competencia para determinar el desempeño del profesional. Los resultados obtenidos fueron positivos, sin embargo se evidenciaron ciertas fallas y debilidades sobre las que se debe trabajar.

RECOMENDACIONES

1. Presentar al Departamento de Enfermería del Hospital Universitario de Caracas el estudio realizado, con el fin de fomentar la evaluación del desempeño del profesional de enfermería por competencia.
2. Ofrecer a la supervisora y coordinadora de la unidad clínica de otorrinolaringología los resultados obtenidos, con el fin de resaltar las fortalezas y trabajar las debilidades notadas en sus profesionales para así mejorar su desempeño laboral.
3. Elaborar un manual destinado al servicio de otorrinolaringología en el cual se presenten las principales funciones y características que debe poseer el profesional de enfermería que la ejerce su función dentro de la unidad basada en la competencia y sus diferentes dimensiones.

4. Como parte de la consecución de los objetivos planteados en este trabajo se insta a otras investigaciones que se realicen en el ámbito de competencias en enfermería, la necesidad de crear o diseñar otros modelos de evaluación por competencia que no solo midan el desarrollo o no de la misma sino los diferentes niveles en que se encuentran desarrolladas.

5. Promulgar los resultados de la investigación, dentro de la Escuela de enfermería con el fin de fomentar cambios académicos necesarios para desarrollar la formación y capacitación del estudiante de Enfermería egresado de la Universidad Central de Venezuela basado en la Competencia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALLES, Martha Alicia. (2008) **Comportamiento organizacional. Cómo lograr un cambio cultural a través de Gestión por competencias**. Primera Edición. Granica. Buenos Aires, Argentina.

ALLES, Martha Alicia. (2009) **Diccionario de competencias. La Triología: las 60 competencias más utilizadas**. Primera Edición. Granica. Buenos Aires, Argentina.

ALLES, Martha Alicia. (2010). **Desempeño por competencias, Evaluación 360°** Primera Edición. Granica. Buenos Aires, Argentina

CANALES, Francisca H.; Alvarado, Eva Luz; Pineda, Elia Beatriz. **Metodología de la investigación, manual para el desarrollo del personal de Salud**. Editorial Limusa. México, 1994

DELORS, Jacques. (1996). La educación encierra un tesoro. Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la Educación para el siglo XXI. Ediciones UNESCO. Santillana. Madrid, España.

ELIAS A, ESTEVE, C, PAGES J, PERA, P. **Proyecto de competencias de la profesión de enfermería** [monografía de internet] Barcelona: Consejo Catalán De Especialistas En Las Ciencias de la Salud. [Consultado 22-03-07] Disponible en: <http://groups.blancuerna.urñ.edu/inffis/Cienciessalut/infermeria/Competenciaslenfermeria.htm>

FORTUÑO, M; CERVERA, M; ALBACAR, N. (2009) "Evaluación De la Competencia" **Rol Enfermería** 32 (11) pp 28-34

GARZA, Treviño, Juan Gerardo (2002) **Administración Contemporánea**. Segunda Edición. Mc Graw Hill Interamericana. Mexico

GUEDEZ, V. **Las competencias en las organizaciones del siglo XXI**. Universidad Metropolitana. Venezuela.. Caracas: Epsilon Libros; 2002.

GONZALEZ, Maura Viviana. (2002) **"La orientación profesional en la educación superior. Una alternativa teórico - metodológica para la formación de profesionales competentes**. Monografía. CEPES. Universidad de la habana

HERNÁNDEZ, Roberto, FERNÁNDEZ Collado y BAPTISTA, Lucio. (2004) **Metodología de la investigación**. Tercera edición. Mc Graw-Hill interamericana. México.

HURTADO, Jaqueline. (2004) **Metodología de la Investigación Holística: Comprensión holística de la metodología de la investigación** Editorial Quiron

KINNEAR, Thomas y TAYLOR, James. (1993): **Investigación de Mercados**. Un enfoque aplicado. Cuarta edición. McGraw-Hill. Colombia.

KOSIER, B; ERB, G; BERMAN, A. SNYDER, S. (2005) **Fundamentos de Enfermería. Conceptos, procesos y práctica**. Séptima Edición. McGraw-Hill Interamericana. Madrid, España.

NIEBLA ZATARAIN, Juan Cayetano (2007) **Equipos de alto desempeño en las organizaciones medianas. Tesis para Doctorado en Estudios Organizacionales**. Universidad Autónoma Metropolitana, Unidad Iztapalapa. Mexico.

MACHILLANDA, Dubraska. (2005) **Desempeño laboral de los profesionales de enfermería en el Hospital Vargas de Caracas durante el segundo trimestre del 2005**. Trabajo especial de grado presentado como requisito para el título de licenciado en enfermería. Escuela de Enfermería. Universidad Central de Venezuela. Caracas - Venezuela

SANCHEZ, Mirtha. **Desempeño laboral de los gerentes de enfermería y la motivación de las enfermeras de cuidado directo**. Revista electrónica: PortalesMedicos. [Consultado 20/09/11] Disponible en: <http://www.potalesmedicos.com/publicaciones/articulos/2189/1/Desempeno-laboral-de-los-gerentes-de-enfermeria-y-la-motivacion-de-las-enfermeras-de-cuidado-directo.html>

TEJADA, José (2005) **“El trabajo por competencias en el practicum”**. Revista Electrónica de Investigación Educativa (REDIE). Vol 7 N°. 2

URBINA , L. O; SOLER, S. F; OTERO, M. C. (2005) Identificación de competencias en el profesional de Enfermería del servicio de Neonatología. **Revista Cubana de Enfermería**

VARGAS, José. (2001) **“Las competencias en el nuevo paradigma de la globalización”**. Revista Iberoamericana de Educación. “ De los Lectores”

VILLA, J. M.; GARVI, M.; GARCIA, S.; GALINDO, A.; MERCHAN, M.; ROJO, R. (2004). “La gestión por competencias: Un modelo para la gestión de recursos humanos en las organizaciones sanitarias”. **Enfermería Global** (5). pp. 1-8

ANEXOS

CUESTIONARIO PARA LA RECOLECCION DE DATOS



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE ENFERMERÍA

DESEMPEÑO DE LA COMPETENCIA BASADO EN LAS DIMENSIONES DEL SABER HACER, SER Y CONVIVIR DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA QUE LABORA EN LA UNIDAD CLINICA DE OTORRINOLARINGOLOGIA DEL HUC

Autores: Cisneros G. Nela A.
Lara W. María Antonia

Unidad: Servicio de Otorrinolaringología del HUC

CUESTIONARIO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

INSTRUCCIONES:

1. Identifique cada instrumento con los datos que se le son requeridos, de forma clara y legible.
2. Cada instrumento debe ser aplicado de forma individual con cada uno de los Profesionales de Enfermería del servicio, asignándole un código particular a cada uno, como referencia.
3. Utilice el cuestionario para manifestar los aspectos que usted considera de acuerdo a su actuar como profesional de enfermería.
4. Marque con una (X) la opción que se adapte mas a su acciona y desempeño como profesional de enfermería. Teniendo en cuenta que:

Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
Usted como profesional de enfermería, cumple a totalidad con las características planteadas	Usted cumple con la mayoría de los aspectos formulado mas no en su totalidad	Punto intermedio entre el cumplimiento o no de los planteamientos formulados	Usted como profesional de enfermería no cumple con la mayoría de aspectos señalados	No posee ninguno de los aspectos planteados

CODIGO: _____

N°	CUESTIONARIO	S I E M P R E	A V E C E S	C A S I N U N C A	N U N C A
Dimensión Saber Hacer de la competencia					
1	Ante una situación nueva, que se pueda presentar en el servicio, usted como profesional de enfermería es capaz de considerar múltiples alternativas de solución.				
2	A la hora generar soluciones alternativas ante situaciones determinadas , consulta usted con los otros miembros del equipo de trabajo.				
3	Usted como profesional de enfermería considera las posibles consecuencias que pueden traer las acciones que realiza, antes de tomar una decisión.				
4	Antes de tomar cualquier decisión, toma en consideración el bienestar del paciente, haciendo de este su prioridad.				
5	Como profesional de enfermería, usted toma decisiones, que promuevan una mayor productividad y calidad en el servicio.				
6	A menudo, usted como profesional de enfermería, aporta nuevas ideas y/o soluciones alternativas, para la resolución de problemas que se presentan en el servicio.				
7	Es usted capaz, como profesional de enfermería de resolver situaciones problemáticas que se presenten en el servicio de forma independiente.				
8	En cuanto a la dinámica de trabajo, promueve usted cambios favorables que garantizan un mejor trabajo en equipo.				
9	Ejerce usted su autonomía como profesional, a la hora de brindarle un cuidado humano y de calidad al paciente hospitalizado.				
10	Realiza usted de forma continua, cursos, talleres o seminarios, que promuevan el mejoramiento personal y/o profesional.				
11	Comparte usted con el resto del equipo de trabajo, los conocimientos adquiridos durante su etapa de formación y mejoramiento profesional.				
12	Dentro del servicio, promueve usted la realización de cursos, talleres, charlas y /o seminarios que promuevan la formación profesional.				
13	Usted como profesional de enfermería, tiene la capacidad de adaptarse y reconocer nuevas tecnologías como necesarias, para garantizar una mejor productividad.				
14	Esta usted de acuerdo en realizar cambios en los sistemas de trabajos, siempre que estos busque una mayor calidad y productividad dentro del servicio				

N°	CUESTIONARIO	S I E M P R E	A V E C E S	C A S I N U N C A	N U N C A	
Dimensión Saber Ser de la competencia						
15	Usted como profesional de enfermería cumple con las normas establecidas dentro de la institución en lo referente a los horarios de entrada y salida por turno de trabajo					
16	Cumple usted de forma continua con los registros y reportes establecidos dentro del servicio con el fin de dar continuidad al cuidado integral del paciente					
17	Dentro del servicio, usted como profesional de enfermería, asume la responsabilidad del cuidado, mantenimiento y registro del material y equipos médicos.					
18	A la hora de la administración de medicamentos, usted, considera el bienestar del paciente mediante el uso de los cinco (5) correctos					
19	Esta usted satisfecho como profesional de enfermería con el trabajo que realiza diariamente					
20	Informa usted al paciente antes de realizar cualquier procedimiento invasivo, sobre las posibles reacciones y/o consecuencias que puedan traerle.					
21	Como profesional de enfermería, usted, considera los principios Bioéticos (Autonomía, Beneficencia, No inducción al daño y Justicia) propios de cada paciente antes de actuar.					
22	Le ofrece usted, información a los pacientes sobre derechos y deberes que estos tienen dentro de la institución.					
23	Usted como profesional de enfermería, respeta los derechos de los pacientes dentro de la institución.					
Dimensión Saber Convivir de la competencia						
24	A la hora de ejecutar las actividades diarias dentro del servicio, colabora usted, con el resto del equipo de trabajo.					
25	Cuando se lleva a cabo formulación de los objetivos a corto y mediano plazo dentro del servicio, usted como profesional de enfermería participa de forma activa					
26	Establece usted como prioridad el logro de objetivos grupales sobre sus propios intereses con el fin de conseguir las metas planteadas en equipo.					
27	Participa usted, de forma activa durante la distribución de las actividades diarias dentro del servicio.					
28	Dentro del equipo de trabajo esta usted de acuerdo en que exista un clima organizacional armónico, y evita siempre el surgimiento de conflictos interpersonales.					

N°	CUESTIONARIO	S I E M P R E	A V E C E S	C A S I N U N C A	N U N C A	
Dimensión Saber Convivir de la competencia						
29	Se muestra usted como quía para los demás miembros de el equipo de trabajo ante el surgimiento de dudas y/o conflictos dentro del servicio					
30	Ante conflictos que se presenten entre miembros del equipo de trabajo, usted busca siempre servir de eje conciliador entre las dos partes involucradas para así buscar una solución justa.					
31	Propone usted de forma continua, nuevas estrategias y métodos de trabajo en función a la mejora de la productividad y el logro de objetivos					
32	Escucha y atiende de manera activa la necesidades, y problemas que le manifiesta el paciente y sus familiares.					
33	Mantiene usted los canales comunicativos abiertos, ante el surgimiento de dudas que puedan surgir en el paciente o entre los otros miembros del quipo de trabajo.					
34	A la hora de usted dirigirse al paciente, lo hace de forma educada, amable y utilizando un lenguaje adecuado .					
35	Se dirige a los demás profesionales de enfermería en una forma educada, cordial y utilizando un lenguaje técnico apropiado.					
36	Cuando lleva a cabo los registros de enfermería específicos de la unidad, mantiene usted, una buena ortografía, redacción y un lenguaje técnico adecuado					

CARTAS DE VALIDACIÓN

CERTIFICADO DE VALIDEZ

Yo, Enlía Figueroa Guerra en mi carácter de especialista en Enfermería y Gestión de Salud, por medio de la presente certifico que he leído y analizado el borrador del instrumento de recolección de datos de la investigación que desarrollan las TSE Cisneros, Nela Alejandra C.I Nro. 18.256.576 y Lara, María Antonia C.I Nro. 18.358.306, titulado **DESEMPEÑO DE LA COMPETENCIA BASADO EN LAS DIMENSIONES DEL SABER HACER, SER Y CONVIVIR DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA QUE LABORA EN LA UNIDAD CLINICA DE OTORRINOLARINGOLOGIA DEL HUC EN EL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2011**, como requisito para optar al título de Licenciada en Enfermería. En consecuencia manifiesto que cumple con los requisitos y puede ser aplicado como instrumento definitivo en dicho estudio.

En Caracas a los 30 días del mes de noviembre de 2011.

Firma

C.I. Nro.

Enlía Figueroa Guerra
2.741819

CERTIFICADO DE VALIDEZ

Yo, Lilia I Betancourt en mi carácter de especialista en Docente de Investigación I y II, por medio de la presente certifico que he leído y analizado el borrador del instrumento de recolección de datos de la investigación que desarrollan las TSE Cisneros, Nela Alejandra C.I Nro. 18.256.576 y Lara, María Antonia C.I Nro. 18.358.306, titulado **DESEMPEÑO DE LA COMPETENCIA BASADO EN LAS DIMENSIONES DEL SABER HACER, SER Y CONVIVIR DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA QUE LABORA EN LA UNIDAD CLINICA DE OTORRINOLARINGOLOGIA DEL HUC EN EL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2011**, como requisito para optar al título de Licenciada en Enfermería. En consecuencia manifiesto que cumple con los requisitos y puede ser aplicado como instrumento definitivo en dicho estudio.

En Caracas a los _____ días del mes de _____ de 2011.

Lilia I Betancourt
Firma
C.I. Nro. 1267326