



ISSN: 2448-6574

## **Evaluación por competencias de la calidad de atención de enfermería para acceder a la certificación, el caso del ISSSTE en Puebla**

**Karime Elizabeth Balderas Gutiérrez**

karimebal@hotmail.es

**Ivonne Balderas Gutiérrez**

ivonn\_e@hotmail.com

### **Resumen**

En la presente ponencia abordamos la importancia que le otorga la enfermera a la evaluación de su competencia y habilidad con respecto al servicio que ofrece a los pacientes, a través de la certificación en enfermería, cuyo proceso avala sus conocimientos, habilidades y destrezas.

**Palabras clave:** Evaluación, certificación, competencias, enfermería.

### **Introducción**

Debido a que la certificación en enfermería es un mecanismo de permanente actualización y desarrollo de sus competencias, se hace necesario conocer la importancia y significado que la enfermera asistencial, le confiere a este proceso.

Se trata de un trabajo de tipo cualitativo, en el cual se rescatan las experiencias de enfermeras que laboran en la Clínica de Medicina Familiar del ISSSTE en la Cd. de Puebla. Experiencias que obtuvimos a través del método biográfico (Bolívar, Domingo y Fernández, 2001) a través del relato de vida, (Bertaux, 2005), con el empleo de entrevistas semiestructuradas, (Kvale 2004). Lo que nos permitió acceder a los aspectos significativos de la evaluación de atención por medio de la certificación.



ISSN: 2448-6574

En este trabajo emergieron dos eventos significativos con respecto al proceso de certificación. Por un lado, que la Institución cumpla con el proceso de certificación, implementado a partir de 1999, cuando se creó la Comisión de Certificación de Hospitales bajo los auspicios del Consejo de Salubridad General. Así, la evaluación de la competencia clínica es un objetivo de las instituciones, en las que está inmersa la enfermera. Por el otro, la percepción subjetiva que influye en la aceptación, apreciación y percepción del proceso que experimenta la enfermera para evaluar sus competencias con respecto al servicio que presta a sus pacientes.

La elección de las enfermeras entrevistadas fue intencional. Se eligió a ocho enfermeras y un enfermero con licenciatura en enfermería, independientemente de que algunas entrevistadas cuentan con maestría o están certificadas. Una de ellas tiene estudios de maestría, dos están certificadas. El rango de edad varía de 23 a 56 años de edad. Los hemos denominado sujeto 1 hasta el 9.

El trabajo lo hemos dividido en cuatro apartados: contexto de las competencias en enfermería; importancia de la certificación de la enfermería en el área clínica; situación de la enfermera en la Clínica de Medicina Familiar y Especialidades del ISSSTE en Puebla; percepción de la evaluación de la enfermera, por medio de la certificación. Finalmente las conclusiones.

## **1. Contexto de las competencias en enfermería**

El Proyecto Tuning, impulsó en latinoamericana, un importante nivel de convergencia de la educación superior en 12 áreas temáticas: Administración de empresas, Arquitectura, Derecho, Educación, Historia, Geología, Enfermería, Física, Ingeniería Civil, Química, Matemáticas y Medicina, (Segunda Cumbre de Jefes de Estado y de Gobierno UEALC, Madrid, España, Mayo de 2002). En este proyecto las competencias representan una combinación dinámica de las capacidades cognitivas y metacognitivas, de conocimiento y entendimiento, interpersonales, intelectuales y prácticas, así como de los valores éticos. (Ramírez y Medina, 2008).

De acuerdo a lo anterior, el Consejo internacional de enfermeras (CIE), el cual se asume como líder y representante de la profesión de enfermería a nivel internacional, y como tal es reconocido en nuestro país. Desde el año 2000, este organismo consideró oportuno establecer cuáles son las competencias de la enfermera, con la finalidad de establecer las funciones de las



ISSN: 2448-6574

enfermeras, de acuerdo al establecimiento de programas adecuados para autorizar su ejercicio profesional en cada país.

La definición de esta organización en la que se basan las competencias es la siguiente: “Un nivel de realizaciones que demuestra la aplicación efectiva de los conocimientos, capacidades y juicio.” (CIE 1997, p. 44).

Este organismo, en su momento, consideró que las competencias en enfermería válidas para el ejercicio de la enfermería, deberían debatirse e interpretarse en cada país, para satisfacer las necesidades del contexto nacional y desarrollarlas de acuerdo a las necesidades actuales “de la fuerza de trabajo de enfermería de cada país” (CIE 1997, p. 44).

En nuestro país se crea el Consejo Mexicano para la Certificación en Enfermería, Asociación Civil (COMCE. A.C), en el año de 2007, para colaborar con las instituciones de educación, de salud y sus integrantes en materia de evaluación de conocimientos, habilidades y destrezas en el área de enfermería con la finalidad de certificarlas y recertificarlas.

En cuanto a las competencias en enfermería, es la combinación de un saber, un saber hacer y un saber ser con los demás, que se ponen en acción para un desempeño adecuado en un contexto dado (Mercado, 2006). El saber, está relacionado con los conocimientos; el saber hacer, con las habilidades, y saber ser con los valores. Por lo tanto, el profesional de enfermería debe combinar los conocimientos, habilidades y actitudes para un desempeño adecuado, con la finalidad de poder actuar en situaciones propias de su práctica profesional.

## **2. Importancia de la certificación de la enfermería en el área clínica**

Con respecto a la certificación en enfermería, se evalúan conocimientos, habilidades, destrezas y procesos que desarrollan y aplican en alguna institución de salud. El organismo encargado de realizar esta evaluación es el Colegio Mexicano de Licenciados en Enfermería, (COMLE), el cual forma parte de la Comisión de Certificación de Hospitales. Este organismo representa a la profesión de enfermería en el país.

Para la certificación, la enfermera debe cubrir requisitos como: nacionalidad mexicana, ser miembro de algún colegio de enfermeras, ser propuesta por el colegio al cual pertenece. Ser enfermera general con curso post técnico, licenciatura, especialidad, maestría o doctorado.



ISSN: 2448-6574

Experiencia profesional de 5 años de servicios directos a la población en instituciones de salud y/o educativas. Experiencia en el manejo del Proceso de Enfermería. Responsabilidad y probidad ético profesional en el manejo de reactivos. Participar en el curso de capacitación para Elaboración de Reactivos Objetivos. Elaborar 10 reactivos como requisito para aprobar el curso. Ejemplo de reactivo de evaluación:

Tiene que seleccionar una de las cuatro opciones de respuesta a partir del criterio o acción que se solicite en el enunciado, afirmativo o interrogativo, que se presenta en la base del reactivo. Ejemplo correspondiente al área de Promoción de la Salud:

Durante una medición de signos vitales, un paciente presenta presión arterial de 139/86mmHg con un periodo de reposo de 5 minutos previo a la medición ¿Qué cuidado debe realizar para su atención?

- A) Iniciar antidepresivo sublingual de emergencia y derivar al segundo nivel de atención médica
- B) Observar durante 4 horas para que se establezca la presión arterial y volver a realizar la medición
- C) Vigilar y elaborar una evaluación completa, indagando qué agentes pueden elevar la presión arterial
- D) Dar el alta del servicio médico por no existir alteración en la homeostasis.

La opción correcta es la C, porque la tensión arterial registrada se cataloga como Normal Alta, por lo que no requiere control farmacológico inicial, pero amerita un seguimiento continuo para evaluar los cambios. La opción A es incorrecta porque la tensión arterial mencionada no requiere tratamiento antidepresivo. La B es incorrecta, ya que el reposo de 5 minutos es suficiente para elaborar un diagnóstico y la opción D es incorrecta ya que amerita un seguimiento de control hasta determinar si es continua o modificada por otros factores” (COMLE, 2010).

Como podemos observar, la certificación de la actividad asistencial de la enfermera, depende de las competencias a realizar, en una situación que pudiera presentarse durante su práctica asistencial.



ISSN: 2448-6574

### **3. Situación de la enfermera en la Clínica de Medicina Familiar y Especialidades del ISSSTE en Puebla**

En lo que respecta a la Clínica de Medicina Familiar y Especialidades del ISSSTE, en Puebla, atiende a una población diaria de 800 pacientes, tanto en el turno matutino como vespertino. Los derechohabientes asisten a las distintas especialidades, pediatría, ginecología, medicina interna, nutrición, epidemiología, ortopedia y medicina familiar. Cuenta con el servicio de urgencias, el cual trabaja las 24 horas del día. Cuenta además con un quirófano para cirugía ambulatoria en los dos turnos antes mencionados.

El personal de enfermería es de aproximadamente de 130 enfermera, categorizadas laboralmente en: enfermera especialista, enfermera general y auxiliar de enfermería. A pesar de que el proceso de certificación han alcanzado una amplia difusión, pues es el medio de probar la validez de sus conocimientos y la certeza de su actuar. En el caso de la Clínica sólo dos de éstas, se han certificado. El resto está en proceso o no lo han realizado, reconocen su importancia, aunque la institución no ha implementado el proceso de certificación obligatorio.

De las causas argumentadas se encuentran, por un lado, la falta de tiempo debido a una serie de actividades que realizan fuera de su centro de trabajo, actividades domésticas y cuidado de los hijos. Por otra parte, la falta de apoyo por parte de la institución con respecto a la descarga horaria, que les permita dedicar tiempo a la capacitación previa a la evaluación para obtener su certificación.

### **4. Percepción de la evaluación de la enfermera, por medio de la certificación**

Para la enfermera asistencial, la certificación tiene importancia, siempre y cuando los directivos de la clínica, incluida la jefa de enfermeras, hagan una planificación para que el personal de enfermería tenga las condiciones necesarias para certificarse

Se tiene que hacer una planeación estratégica, donde participen los directivos, porque se tiene que hacer un análisis para la certificación del personal de enfermería de aquí de la clínica (Sujeto 4).

Consideran que la certificación es un medio por el cual se adquiere la calidad y calidez, elementos que le permitirán dar un buen trato al paciente



ISSN: 2448-6574

Está bien para dar: calidad, calidez, y que el personal sea eficaz, eficiente, con procesos de resultado y darle un valor de calidad al servicio que prestamos (Sujeto 2).

Quienes se han certificado, a través de los dos colegios de enfermería existentes en el estado de Puebla. El Colegio Mexicano de la Facultad de Enfermería (BUAP), certifica licenciadas y maestras en enfermería, mientras que el Colegio Lucrecia Lara Maldonado, certifica enfermeras especialistas y licenciadas en enfermería

Te preparan para que tú leas, y ya te dicen por ejemplo en noviembre, para esto se... un ejemplo, mayo, pero en noviembre ya vienen aplicar el examen, entonces es una oportunidad para que tú te prepares, te aplican tu examen lo contestas se lo llevan a México, pero entonces ya ... yo ahí me di cuenta, que también tu experiencia cuenta, ya por lógica ... O sea ya cuenta tu experiencia clínica, y ya se lo llevan a México después mandan los resultados...(Sujeto 7).

Por lo tanto, la certificación se vuelve un medio significativo por el cual se demuestra a sí misma y a los demás la importancia de su trayectoria y experiencia profesional, cuya evidencia es la obtención de un documento que acredita su competencia y capacidad. Trasladando este evento, de lo subjetivo y privado a un hecho público,

...y a mí me dio mucho gusto porque me dicen te voy a dar una sorpresa quiero ir a verte, la Presidenta del Colegio, porque quiero decirles a tus compañeras que estas certificada, yo sentí... Y yo ni siquiera le dije a nadie que fui a ser eso, nada... (Sujeto 1).

La experiencia de quienes han sido evaluadas para obtener la certificación, es un evento que ha servido para darle importancia a la certificación dentro de la Clínica, adquiriendo un carácter incentivador, educativo, legal y homogeneizador (Gutiérrez, 2004), logrando con ello la delimitación de su objeto de estudio y su trabajo

...sí les ha interesado, para esto también hemos trabajado con el personal, yo les digo a las chicas certifíquense y sí, yo todavía tuve el honor de nombrar a dos chicas certificadas, es que son ejemplos, es que si alguien no te abre el espacio...es que ellas no se dan cuenta... (Sujeto 2).

Observamos que la certificación también se convierte en un medio cohesionador de las relaciones que se entretienen dentro de la comunidad de enfermería, en las que poco accede la institución, ya que en el caso de la clínica, la certificación aún no es obligatoria.

Sin embargo, contar con este documento, beneficia, especialmente a las enfermeras dentro de la clínica porque puede estar en posibilidades de ser demandada por alguna negligencia que llegue a cometer



ISSN: 2448-6574

... hoy en día tu sabes que la población ya se volvió muy demandante, entonces ya demandan por todo, porque le salvaste al hijo o porque se te murió de todos modos demandan, si tú tienes un certificado, medico certificado, especialidad o enfermera certificada es un puntaje que te va a dar confiabilidad a tus habilidades (Sujeto 2).

Otra arista de la certificación es su aspecto diferenciador, es decir, estar certificada significa que tiene un título de licenciatura en enfermería, alcanzando incluso el grado de maestría, destacamos este aspecto porque la carrera de enfermería, por mucho tiempo fue catalogada como un oficio o carrera técnica.

El objetivo de la certificación de la Clínica de Medicina Familiar del ISSSTE, en Puebla, es mejorar la calidad de los servicios de la atención médica que ofrece a sus derechohabientes. La certificación de las clínicas y hospitales la realiza el Sistema Nacional de Certificación de Establecimientos de Atención Médica (SiNaCEAM). A través de este proceso, el Consejo de Salubridad General, reconoce que los establecimientos de atención médica cumplen los estándares necesarios para brindar servicios de buena calidad. Ventajas de la certificación en la Clínica de Medicina Familiar del ISSSTE en Puebla:

Demuestra que se cumplen estándares que tienen como referencia la seguridad de los pacientes, la calidad de la atención, la seguridad de la clínica, y la aplicación de las políticas nacionales en salud. Evidencia el compromiso con la mejora continua en la atención del paciente, su familia, el personal de la unidad y la sociedad. Refuerza su imagen institucional, ya que la certificación al ser una evaluación externa, demuestra a los pacientes, familiares, médicos y a la ciudadanía que trabaja con estándares de la más alta calidad. En este contexto, la participación de las enfermeras ha sido importante, pues dentro de los estándares requeridos para la acreditación, es el de contar personal certificado por el Consejo Mexicano de Certificación de Enfermería A.C. Pese a que la certificación de la clínica es importante, hasta hoy no es un requisito obligatorio, la certificación de enfermeras, como ya se había comentado, tampoco lo sea

Es un requisito administrativo. La certificación para el personal de enfermería no ofrece mejores oportunidades para ascenso escalafonario, ni siquiera como reconocimiento social (Sujeto 5).

Mientras que la certificación, dentro del ámbito académico, significa un puntaje para la obtención de beneficios a través de programas educativos o de investigación, en el campo hospitalario, tiene otro significado,



ISSN: 2448-6574

¡La certificación vaya! vas y haces un examen de enfermería de manera global, nada de pediatría, nada... ¡de todo! Entonces, vuelves a recordar, vuelves a aprender, vuelves a ver todo y... una certificación te tarda cinco años, a los cinco años vuelves a presentar tu examen... (Sujeto 8).

Sin embargo, la lejanía relacional por parte de las autoridades con respecto a la comunidad de enfermería, dificulta comprender la importancia que tiene la certificación para este grupo profesional, pues no hay un reconocimiento oficial, ni estímulo económico para las enfermeras certificadas

Todavía no se logra reconocer, en cambio cuando en un la clínica vienen y hacen evaluaciones de calidad una de las cosas que evalúan es, '¿tienen personal certificado?' y es cuando los...se interesan quién está certificado, y, ¿quién no?, si no a nadie le interesa si está certificado o no, espero que sigan trabajando este las que tienen el poder de dialogar y las que estamos acá en la trinchera hay que seguir trabajando para el crecimiento de la profesión (Sujeto 2).

Por lo tanto, la certificación de este gremio dentro del ISSSTE, adquiere un sentido de compromiso con la profesión. Con sus compañeras, promueve este tipo de acreditaciones con el afán de que la profesión tenga presencia propia y no la que le permite el médico, "trabajando con el personal, para que se certifiquen" (Sujeto 3).

Pertenecer a un Colegio de enfermeras, (Álvarez, 2008), el cual es el mediador para obtener la certificación, ya que estos pertenecen al COMCE A.C., sustituye uno de los compromisos del hospital con las enfermeras que laboran ahí, el de la capacitación y actualización, en este sentido, la Asociación satisface las necesidades de actualización de las enfermeras, quienes de manera inmediata aplican en su ejercicio laboral

La certificación en enfermería es bien importante porque esto nos permite capacitarnos, tenemos un programa de capacitación y actualización como socias del Colegio y podemos acudir a ese tipo de cursos de actualización que tenemos, esa es una de las ventajas y bueno si un curso te cuesta 300 pesos como socia te rebajan... ahorita está muy en boga el proceso atención enfermera, entonces te dan un curso de eso, y ya tienes al hospital y lo aplicas... (Sujeto 2).

Sin embargo, en lo que respecta a la forma de evaluación hay escepticismo, puesto que la práctica de la enfermera está directamente vinculada con el paciente, quien es el receptor de sus competencias y habilidades

En la evaluación para la certificación te evalúan tu competencia y habilidad a través de un reactivo, pero no ven cuando tú estás en urgencias con un paciente herido, o con



ISSN: 2448-6574

un diabético no controlado que llega en casi en estado de coma, yo creo que ese es el momento en que te deben evaluar si sabes o no los procedimientos (Sujeto 6).

Observamos que la enfermera considera las condiciones en las que debe trabajar, la restricción o la falta de material y equipo para realizar su trabajo, son determinantes para su práctica

uno como enfermera debe actuar ante la carencia de material, entonces uno resuelve situaciones, ya sea porque guardaste o trajiste algún medicamento, o porque consigues una muestra con algún médico, y eso en la evaluación no lo toman en cuenta, tampoco le preguntan al paciente cómo lo traté (Sujeto 9).

## **Conclusiones**

Dentro del proceso de certificación encontramos dos vertientes importantes, la que tiene que ver con las subjetividades y el otro con el entorno laboral, específicamente el campo clínico. En lo que respecta al aspecto subjetivo encontramos dos vertientes, una que está relacionada con el estatus que adquiere la enfermera certificada y otro con la práctica de la enfermera no certificada.

Con respecto a la enfermera certificada se establece la diferenciación y adquisición de un estatus, seguridad en el ejercicio de la profesión, muestra un fuerte compromiso hacia la profesión. Existe autorreconocimiento como enfermera y reconocimiento por parte del otro, es decir, todo aquel relacionado con el trabajo que realiza. En cuanto a la práctica de la enfermera no certificada o en vías de certificarse, reconoce que un reactivo para evaluar su capacidad, su competencia y su habilidad, no son determinantes para demostrar su calidad de atención al paciente. En la clínica, se percibe como un beneficio personal, se toma como un proceso transitorio porque hace falta la difusión institucional.

Por otra parte, la evaluación de las competencias: conocimientos, habilidades y actitudes deberían ser evaluadas in situ. En el caso de la enfermera asistencial, en el campo laboral y en las condiciones que la institución le ofrece en cuanto a material y equipo. Pues esta profesión es en sí misma, implica el saber, el saber hacer y el saber ser. Otra observación con respecto a la certificación es la consideración del otro, en este caso, el paciente, en quien recae la atención de la enfermera, pues la enfermera necesita de alguien que le confirme o avale lo que es y hace (Berger y Luckmann, 2008)



ISSN: 2448-6574

En lo referente a las narraciones obtenidas, encontramos que no fueron lineales, pues siguieron una lógica a través de la evocación de eventos que nos condujo entre el pasado, presente e incluso futuro, por lo que consideramos la importancia y riqueza estas narraciones y la aplicación de este método en futuros trabajos.

### Bibliografía

- Álvarez, A. (2008). *La enfermería profesional en la certificación de hospitales en México*. Consultado el 13 de junio de 2016, en <file:///C:/Users/FERNANDO/Desktop/maestria/certificacion%20de%20hospitales%20en%20mexico.pdf>
- Berger. P., Luckmann, T. (2008). *La construcción social de la realidad*. Argentina. Amorrortu.
- Bertaux, D. (2005). *Los relatos de vida. Perspectiva etnosociológica*. España. Ediciones Bellaterra, S.L.
- Bolívar, A., Domingo, J., y Fernández, M. (2001) *La investigación biográfico-narrativa en educación. Enfoque y metodología*. España: La Muralla.
- Concejo internacional de enfermeras, consultado 07/06/2016 en: [http://www.icn.ch/images/stories/documents/publications/guidelines/guideline\\_shaping\\_s\\_p.pdf](http://www.icn.ch/images/stories/documents/publications/guidelines/guideline_shaping_s_p.pdf)
- Guía general de estudio para el examen único de certificación de enfermería profesional nivel técnico y licenciatura consultado el 07/06/2106 <http://comle.org.mx/guiacomlemarzo2010.pdf>
- Kvale, S. (2004). *Las entrevistas en la investigación cualitativa*. España. Ediciones Morata, S.L.
- Mercado J. (2006) *Competencias profesionales de las enfermeras del servicio de medicina preventiva de la U.M.F. n.-75* consultado el 13 de junio de 2016, disponible en: [http://www.socinorte.com/wp-content/uploads/ponencias\\_2014/](http://www.socinorte.com/wp-content/uploads/ponencias_2014/)
- SSA (2003) *Reglamento interior del comité estatal interinstitucional para la formación y capacitación de recursos humanos e investigación para la salud.*, consultado el 13 de junio de 2014, disponible en: <http://salud.edomexico.gob.mx/html/article.php?sid=67>
- Segunda Cumbre de Jefes de Estado y de Gobierno UEALC, Madrid, España, Mayo de 2002. 13 Ver más detalles en: <http://tuning.unideusto.org/tuningal/index.php>



ISSN: 2448-6574

Ramírez, L. y Medina, M. (2008) *Educación basada en competencias y el proyecto Tuning en Europa y Latinoamérica Su impacto en México*. Consultado el 13 de junio de 2016, en: [http://www.concyteg.gob.mx/ideasConcyteg/Archivos/39072008\\_EDU\\_BASADA\\_COMPETENCIAS\\_PROYECTO\\_TUNING.pdf](http://www.concyteg.gob.mx/ideasConcyteg/Archivos/39072008_EDU_BASADA_COMPETENCIAS_PROYECTO_TUNING.pdf)