

FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
"Dr. JOSE ASSEF YARA"
CIEGO DE ÁVILA

Propuesta metodológica para la evaluación del desempeño profesional de los especialistas en Medicina General Integral de la República de Cuba
Methodological proposal for the evaluation of the professional performance of specialists in Integral General Medicine of the Republic of Cuba

María de la Caridad González Sánchez¹.

RESUMEN

La calidad de la atención en salud está en estrecha relación con el nivel de competencia y desempeño profesional de los recursos humanos que se forman en las instituciones de educación médica. Esto enfatiza la necesidad de trabajar en modelos de evaluación de desempeño profesional que se correspondan con los objetivos de formación de los profesionales y con las demandas y necesidades de atención médica de la sociedad. El presente trabajo muestra una propuesta metodológica para evaluar el desempeño profesional de los especialistas cubanos en Medicina General Integral que laboran en la comunidad a partir de la definición del desempeño de estos especialistas y de las dimensiones e indicadores a tener en cuenta en relación con la esfera cognitiva, afectiva y volitiva de estos profesionales. La estrategia concibe, además, los métodos que garantizan la validez y confiabilidad de la información que se recoge, así como la identificación de las necesidades de aprendizaje que sirven para establecer un plan de medidas de perfeccionamiento del desempeño.

Palabras clave: DESEMPEÑO PROFESIONAL, EVALUACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS DE SALUD

ABSTRACT

The quality of the medical attention is in close relation to the competency level and professional performance of the human resources which are being formed in the medical educational institutions. This emphasizes the need to work on professional performance evaluation models that correspond to the training objectives of professionals and the demands and needs of medical care of society. This paper shows a methodological proposal to evaluate the professional performance of Cuban specialists in Comprehensive General Medicine who work in the community based on the definition of the performance of these specialists and the dimensions and indicators to be taken into account in relation to the field cognitive, affective and volitional of these professionals. The strategy also conceives the methods that guarantee the validity and reliability of the information that is collected, as well as the identification of the learning needs that serve to establish a plan of measures to improve performance.

Keywords: PROFESSIONAL PERFORMANCE, HEALTH HUMAN RESOURCE EVALUATION.

1. Licenciada en Educación en la especialidad de Psicología-Pedagogía. Máster en Ciencias de la Educación Superior. Profesora Auxiliar. Facultad de Ciencias Médicas "Dr. José Assef Yara". Ciego de Ávila, Cuba.

INTRODUCCIÓN

En el Modelo Integral de Calidad en Educación (MICE) propuesto por el Forum Interamericano de Administradores de la Educación (FIAE) se plantea que: "La calidad en las instituciones educativas es una filosofía basada en valores, una política de desarrollo organizacional y una forma de instrumentar principios pedagógicos, tendientes a la mejora educativa permanente de todos los sujetos involucrados y comprometidos en la misma y en las mejores condiciones posibles".⁽¹⁾

Ruiz de Chávez en un trabajo realizado en la Universidad Nacional Autónoma de México, hace alusión a aspectos de tipo conceptual y de estrategias para la evaluación de un programa de enseñanza de Medicina General Integral, señalando en el mismo el desempeño de los graduados como un aspecto que es necesario evaluar.⁽²⁾

Salas y colaboradores trabajaron en la evaluación de la competencia clínica de los internos, residentes y especialistas con el propósito fundamental de hacer una revisión del proceso docente de enseñanza-aprendizaje que permitiera la toma de medidas correctivas que garantizara la calidad y certificación de las competencias profesionales de los egresados de los centros de educación médica superior.⁽³⁾

Segrado y colaboradores realizaron una investigación con el propósito de caracterizar el desempeño profesional de los egresados de la maestría en atención primaria de salud en las funciones de docencia e investigación, lo que quedó demostrado por su participación en grupos de investigación, eventos científicos, tutoría o asesoría de investigaciones.⁽⁴⁾ En los estudios de Colunga sobre la calidad de la atención y satisfacción del usuario con cita previa en Medicina Familiar de Guadalajara, se emplearon dos instrumentos para explorar tres dimensiones: médico familiar, unidades de medicina familiar (UMF) y otros servicios.⁽⁵⁾ Urbina y colaboradores realizaron un estudio de desarrollo tecnológico donde se evaluó el desempeño profesional de enfermeras que laboran en el servicio de neonatología en la provincia de ciudad de La Habana. El principal aporte de la investigación fue el diseño de los instrumentos y su validación.⁽⁶⁾

La evaluación del desempeño profesional debe verse como una forma de fomentar y favorecer el perfeccionamiento de sus funciones, como una manera de reconocer las cualidades que conforman a un buen especialista o técnico de la salud para, a partir de ahí, concebir acciones que coadyuven a su generalización.

El presente trabajo tiene como objetivo elaborar una propuesta metodológica para evaluar el desempeño profesional de los especialistas cubanos en Medicina General Integral que laboran en la comunidad a partir de la definición de desempeño del especialista de MGI que labora en la comunidad y de las dimensiones e indicadores a tener en cuenta en relación con la esfera cognitiva, afectiva y volitiva de estos profesionales. La estrategia concibe, además, los métodos que garantizan la validez y confiabilidad de la información que se recoge, así como la identificación de las necesidades de aprendizaje que sirven para establecer un plan de medidas de perfeccionamiento del desempeño.

MATERIAL Y MÉTODOS

Para la realización de este trabajo se efectuó una exhaustiva revisión bibliográfica sobre el tema en las principales bases de datos relacionadas con la educación médica en Cuba y el resto del mundo, así como el análisis de los documentos normativos de la política de educación médica en Cuba entre otros documentos. Otras técnicas como la entrevista a sujetos clave, comité de expertos, organización de grupos focales, realización de talleres científicos y presentación de la propuesta metodológica en eventos científicos permitieron la elaboración de las dimensiones e indicadores para la evaluación del desempeño de los especialistas en Medicina General Integral que laboran en la comunidad.

DESARROLLO

Salas Perea hace referencia a los retos de la educación superior para el Siglo XXI y plantea la necesidad de un nuevo proceso educativo, fundamentado en los principios de excelencia, calidad y pertinencia. Las escuelas y facultades de Medicina de todo el mundo, en mayor o menor escala han iniciado ese trabajo, con una característica especial: la de integrar la educación a los procesos productivos y de los servicios.⁽⁷⁾

Una concepción de la calidad del desempeño reflejada en la calidad de los servicios, permite considerar la evaluación de la competencia y el desempeño profesional como un proceso permanente de evaluación, que rebasa los marcos exclusivamente académicos y la vincula con la responsabilidad y el compromiso social. Esta práctica, aplicada sistemáticamente, es por sí sola suficiente para garantizar una atención al paciente dentro de los parámetros deseables o el cumplimiento de los objetivos propuestos.

La calidad en la Educación Médica Superior contemporánea se sustenta en una noción de cambio cualitativo y de transformación constante empleándose como un término de referencia de carácter

semejante, a partir de cierto patrón que reflejen las dimensiones e indicadores preestablecidos para efectuar la evaluación de la competencia y el desempeño de los profesionales formados en los centros de educación médica.

A la evaluación de la competencia y el desempeño profesional corresponde el análisis de la calidad del factor humano y dentro de él, el nivel de actualización de sus conocimientos, el grado de desarrollo de sus habilidades técnico-profesionales, interpersonales y de solución de problemas, así como su actitud profesional, sus valores, normas de conducta para el cumplimiento de los principios de la ética médica. El Ministerio de Salud Pública en Cuba, ha planificado y aplicado estrategias de trabajo dirigidas al desarrollo y consolidación de la atención primaria de salud, como base de toda la organización de salud del país, a la formación y superación de todos los profesionales, técnicos y demás trabajadores, sobre la base de la identificación de las necesidades de aprendizaje, a partir de la evaluación sistemática de la competencia y el desempeño profesional y la organización de un sistema de control integral que se desarrolla a través de inspecciones y supervisiones, generales, integrales y por áreas, que se basa en evaluaciones externas, ejecutadas por los diferentes niveles de dirección (municipales, provinciales, territoriales y nacionales), las que han sido antecedidas por evaluaciones internas efectuadas por el personal de mayor nivel de conocimiento, experiencia y prestigio de cada institución de salud y sus directivos.

La calidad de la atención en salud tiene que estar en estrecha interrelación con el nivel de competencia y desempeño profesional de los recursos humanos que se forman en las instituciones de educación médica. Es por ello que se hace necesario trabajar en modelos de evaluación de desempeño profesional que se correspondan con los objetivos de formación de los profesionales y con las demandas de la sociedad en relación con la satisfacción de sus necesidades de atención médica.

La evaluación del desempeño profesional actúa como agente impulsor del desarrollo de la institución, ejerciendo efectos educativos en los profesionales, el individuo, familia y comunidad. Por ello los objetivos de la evaluación del desempeño deben estar en función de la diversidad de los componentes exigidos a los profesionales, las necesidades sociales y sus aspiraciones.

La evaluación debe lograr la unidad entre lo afectivo y lo cognitivo, entre los objetivos y los motivos. El profesional acumula una experiencia en la actividad que desempeña en interacción con la visión que tiene de sí mismo y la vinculación con los demás agentes de la comunidad con la que interactúa en el cumplimiento de sus funciones. **Definición de desempeño del especialista de MGI que labora en la comunidad.** Senado Dumoy concibe el desempeño como la aptitud o capacidad para desarrollar competentemente los deberes u obligaciones inherentes a un cargo laboral. Es lo que el candidato hace en realidad. El desempeño profesional, es por tanto, el comportamiento total o la conducta real del trabajador o educando en la realización de una actividad o tarea durante el ejercicio de su profesión.⁽⁸⁾

Urbina define el desempeño profesional como el comportamiento o conducta real del trabajador o educando para desarrollar competentemente sus deberes u obligaciones inherentes a un puesto de trabajo. Es lo que en realidad hace y no lo que sabe hacer, comprende la pericia técnica, la preparación técnica más la experiencia acumulada, eficacia en las decisiones, destreza en la ejecución de los procedimientos y buenas relaciones interpersonales.⁽⁶⁾

Morera se refiere al desempeño profesional como el comportamiento real de los trabajadores en los propios servicios de salud, tanto en el orden profesional y técnico como en las relaciones interpersonales y conducta social y comprende su pericia técnica y motivación personal.⁽⁹⁾

Díaz concibe que el desempeño profesional esté más bien definido por lo que se hace. Es decir por la aplicación de los conocimientos, por las destrezas realizadas y el comportamiento asumido ante un paciente con condiciones clínicas específicas, en un momento y en un contexto determinado.⁽¹⁰⁾

Haciendo una valoración de las definiciones expresadas por los diferentes autores se ha podido constatar que existen elementos comunes como son: comportamiento o conducta real de los trabajadores, tanto en el orden técnico como en las relaciones interpersonales, su pericia técnica, es lo que en realidad hace y no lo que sabe hacer, es el cumplimiento de las obligaciones y funciones inherentes a su cargo, Morera incluye en su definición la motivación personal.⁽⁹⁾

Teniendo en consideración las definiciones anteriormente analizadas la autora propone una definición de desempeño profesional del especialista en MGI que labora en la comunidad, que a su juicio integra

conducta o comportamiento para desarrollar de forma competente sus funciones, la transferencia de conocimientos para resolver los problemas de salud que se les presenten en cada uno de sus campos de acción e incluye como un elemento nuevo las relaciones interpersonales no solo con los pacientes y familiares si no también con el equipo de salud y la comunidad.

Desempeño profesional del especialista en MGI que labora en la comunidad: es el comportamiento o conducta real para desarrollar competentemente sus funciones en los diferentes contextos de su esfera de actuación; implica la capacidad de transferir los conocimientos, habilidades para resolver problemas asociados a sus funciones basándose en las relaciones con el equipo de salud, el individuo, familia y comunidad, lo que garantiza obtener resultados de calidad en la Atención Primaria de Salud.

Dimensiones e indicadores para la evaluación del desempeño de los especialistas en Medicina General Integral que laboran en la comunidad.

Las reflexiones realizadas en relación a los criterios emitidos por los diferentes autores y la autora sobre la evaluación del desempeño profesional la han conducido a plantear que la evaluación del desempeño profesional del especialista en MGI que labora en la comunidad debe realizarse empleando los siguientes métodos y técnicas de investigación, dimensiones e indicadores:

Método de investigación: Observación de consulta médica. **Dimensión:** Modo de actuación en el cumplimiento de sus funciones profesionales. **Indicadores:** 1. Capacidades para la aplicación del método clínico epidemiológico

1. Recolección de la información.

- Entrevista médica.
- Examen físico.
- Empleo de instrumentos.
- Investigaciones complementarias.

2. Registro de la información y su interpretación.

- Confección de Historia Clínica.
- Integración de síntomas y signos.
- Identificación de problemas de salud.
- Hacer el diagnóstico.

3. Conducta.

- Plan terapéutico.
- Comunicación con el paciente.
- Empleo racional de recursos.
- Evaluación del tratamiento.
- Responsabilidad del seguimiento.
- Relaciones interpersonales con el paciente y sus familiares.
- Responsabilidad en el cumplimiento de sus funciones.
- Nivel de satisfacción con la labor que realiza.

Técnica de investigación: Cuestionario de evaluación del nivel de satisfacción con la especialidad.

Dimensión: Motivación y nivel de realización profesional.

Indicadores:

1. Satisfacción con el ejercicio de su profesión.
2. Vínculo afectivo con las tareas como especialistas en MGI y disposición para la solución de las tareas propias de su desempeño.
3. Expresiones sobre la pertenencia a su actividad profesional.
4. Motivaciones profesionales que expresan su interés cognoscitivo en la profundización de sus conocimientos y la elevación de su nivel científico.
5. Realización de estudios de postgrado que le permitan la obtención de títulos de máster o doctor en ciencias.

Técnica de investigación: Cuestionario de opinión sobre autovaloración y nivel de realización profesional.

Dimensión: Motivación y nivel de realización profesional.

Indicadores:

1. Satisfacción con el ejercicio de su profesión.
2. Vínculo afectivo con las tareas como especialistas en MGI y disposición para la solución de las tareas propias de su desempeño.
3. Expresiones sobre la pertenencia a su actividad profesional.
4. Motivaciones profesionales que expresan su interés cognoscitivo en la profundización de sus conocimientos y la elevación de su nivel científico.
5. Realización de estudios de postgrado que le permitan la obtención de títulos de Máster o Doctor en Ciencias.

Método de investigación: Test de completar frases. **Dimensión:**

Motivación y nivel de realización profesional. Indicadores:

1. Satisfacción con el ejercicio de la profesión.
2. Expresiones hacia la pertenencia a su actividad profesional.
3. Motivaciones profesionales. **Método:** Encuesta a los directivos del área de salud sobre el desempeño profesional de los especialistas en MGI. **Dimensión:** Modo de actuación en el cumplimiento de sus funciones profesionales.

Indicadores:

1. Capacidad para la aplicación del método clínico epidemiológico.
2. Calidad del análisis de la situación de salud.
3. Elaboración del plan de acción en correspondencia con los problemas priorizados.
4. Nivel de satisfacción de la población.

Técnica de investigación: Encuesta de evaluación de satisfacción de la población con la atención médica recibida. **Dimensión:** Relaciones Interpersonales. **Indicadores:**

1. Vínculo con el contexto social.
2. Comunicación afectiva y orientadora con los miembros de la comunidad que atiende.
3. Relaciones favorables con las instituciones y organismo de la comunidad con los que interactúa.

Relaciones con los pacientes.

1. Favorece la relación médico paciente sobre la base de la diversidad de características personales y nivel intelectual que estos posean.
2. Preocupación y comprensión de los problemas de sus pacientes.
3. Se coloca siempre en la posición del paciente para no cometer yatrogenias psicológicas.
4. Propicia la satisfacción del paciente con la atención médica recibida.

Relaciones con la familia.

1. Garantiza una comunicación favorable con los familiares de los pacientes.
2. Propicia un clima de confianza con los familiares.
3. Ofrece a los familiares del paciente la información relacionada con su enfermedad.
4. Relaciones del especialista en MGI con la comunidad.

La selección de los métodos y técnicas de investigación depende de la experiencia que tienen los evaluadores en su aplicación, de los objetivos que se pretenden evaluar, preparación de los evaluados y condiciones materiales de que se dispone.

CONCLUSIONES

Las exigencias cada vez más elevadas del desarrollo social y científico-técnico a las que se deben enfrentar los profesionales en sus diversas esferas de actuación exige del empleo de un enfoque sistémico en la concepción del sistema de evaluación de su desempeño. La delimitación de las dimensiones e indicadores a tener en cuenta en la evaluación del desempeño profesional constituyen un elemento de importante para la selección de los métodos y técnicas de investigación que se empleen en correspondencia con os objetivos a obtener. Evaluar el desempeño profesional resulta de interés para los centros de educación superior, los que tienen como misión esencial la formación de profesionales altamente capacitados que actúen como ciudadanos responsables, competentes y comprometidos con el desarrollo social; para los evaluadores, facilitándole la comunicación con los evaluados e identificando las necesidades de aprendizaje establecer una estrategia de superación que garantice su adecuado desempeño profesional y para los evaluados pues le permite orientar su

actuación con independencia y creatividad en la búsqueda de soluciones a los problemas que se les presentan en las diferentes esferas de actuación poniendo de manifiesto y perfeccionando sus competencias profesionales.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Educación para todos. El imperativo de la calidad [monografía en Internet]. Paris: UNESCO; 2005 [citado 4 Feb 2008]. Disponible en: http://www.unesco.org/education/gmr_download/es_summary.pdf
2. Ruiz de Chávez M. Programa de enseñanza de Medicina General Integral: conceptualización y estrategia para su evaluación. Rev Cubana Educ Med Sup [serie en Internet]. 1983 [citado 4 Feb 2008]; 17(2):227-83. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_serial&pid=0864-2141&lng=en&nrm=iso
3. Salas Perea RS. El papel de la evaluación en el proceso de enseñanza aprendizaje. Rev Cubana Educ Med Sup [serie en Internet]. 1991 [citado 4 Feb 2008]; 5(1):3-17. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_serial&pid=0864-2141&lng=en&nrm=iso
4. Segredo Pérez AM, Perdomo VI, López PP. Caracterización del desempeño profesional de los egresados de la maestría en Atención Primaria de Salud. Rev Cubana Med Gen Integr [serie en Internet]. 2004 [citado 4 Feb 2008]; 20(5-6): [aprox. 8 p.]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086421252004000500019&lng=es&nrm=iso&tlng=es
5. Senado Dumoy J, Cabrera JR, Haro C, Hatim A, González H. Análisis de la competencia y el desempeño de los profesionales en un policlínico en la Isla de la Juventud. Rev Cubana Med Gen Integr [serie en Internet]. 2005 [citado 4 Feb 2008]; 21(1-2): [aprox. 12 p.]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252005000100021&lng=es&nrm=iso&tlng=es
6. Colunga Rodríguez C, López MM, Aguayo AG, Canales MJ. Calidad de atención y satisfacción del usuario con cita previa en medicina familiar de Guardalajara. Rev Cubana de Salud Públ [serie en Internet]. 2007 [citado 4 Feb 2008]; 33(3): [aprox. 8 p.]. Disponible en: http://bvs.sld.cu/Revistas/spu/vol33_3.07/spu12307.htm
7. Urbina Laza O, Soler CS, Ceballos OM. Evaluación del desempeño del profesional de Enfermería del Servicio de Neonatología. Rev Cubana Educ Med Sup [serie en Internet]. 2006 [citado 4 Feb 2008]; 20(1): [aprox. 8 p.]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-1412006000100004&lng=es&nrm=iso&tlng=es
8. Salas Perea R. La calidad en el desarrollo profesional: avances y desafíos. Rev Cubana Educ Med Super [serie en Internet]. 2000 [citado 20 Nov 2008]; 14(2):136-47. Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/ems/vol14_2_00/ems03200.htm
9. Morera Castro Y. La evaluación de la competencia profesional. Una forma de identificación de necesidades de aprendizaje. [página en Internet]. La Habana: Instituto Superior de Ciencias Médicas; 2005. [citado 23 Ago 2007]. Disponible en: <http://www.ucmh.sld.cu/cursos/evacprof.doc>
10. Díaz S. Evaluación de la calidad de la educación en Cuba. Fundamentos, estructuras y resultados. Pedagogía 2009. La Habana: MINED; 2009.