

# Desempeño del profesional de Enfermería en el área asistencial en una Institución de salud de la ciudad de Pasto – Nariño 2009 - 2010

Fecha de recepción: 4 de octubre de 2010  
Fecha de aprobación: 16 de noviembre de 2010

Por Verónica Magaly Guerrero Pasijoa

Ángela Lorena López Vallejo  
Samantha Shirley Mavisoy Fajardo  
Karen Alexandra Rodríguez Zambrano  
Cindy Johana Rosero Pantoja  
ESP. María Fernanda Acosta

## Resumen

La profesión de Enfermería se ha destacado por el servicio a la comunidad, en un proceso donde se adquiere actitudes, aptitudes y valores que involucran el ser y que deben acompañar su hacer a través de la práctica y el desempeño en el área donde labore.

En la actualidad, el profesional de Enfermería se desempeña en diferentes áreas, todas de gran importancia; sin embargo, el Área Asistencial ejerce una amplia participación, razón por la cual se realizó el trabajo investigativo, basándose en la teoría de Patricia Benner, quien se fundamenta en la práctica que se va adquiriendo a través del tiempo y la importancia que ésta tiene dentro del rol del profesional de Enfermería. El desarrollo del trabajo investigativo se fundamentó en

el paradigma cuantitativo, enfoque empírico analítico y de tipo descriptivo, lo cual permitió determinar el desempeño de la Enfermera profesional en el área asistencial en los servicios de Ginecoobstetricia, Medicina Interna, Quirófano, UCI adulto, UCI neonatal, Ortopedia, Urgencias, Quirúrgicas y Pensión.

Para identificar el desempeño, se analizó el nivel de formación académica, teniendo en cuenta los estudios realizados, seminarios y actualizaciones, además de determinar el manejo y la atención brindada a los pacientes con base en las habilidades y competencias, para finalmente clasificar al profesional de Enfermería, teniendo en cuenta la teoría planteada por Patricia Benner, del principiante al experto.



## Palabras clave

Desempeño Profesional de Enfermería, Área asistencial, Hospital.

## Abstract

### Performance of the professional of infirmery in the assistance area in a health institution of the city of Pasto - Nariño Period 2009 - 2010

The nursing profession has outstood for the service to the community, in a process where attitudes, aptitudes and values are acquired which involve the being and must accompany its labor through practices and performance in the area where they may work.

Currently, the infirmery professional evolves in different areas, all of great importance; nevertheless the Assistance Area exerts an ample participation, reason why this research work was carried out, based on the theory of Patricia Benner, who is based on the practice that is acquired through time and the importance that it has within the roll of the Nursing professional.

The development of the research work was founded in the quantitative paradigm, analytical empirical approach and of descriptive type, which allowed determining the performance of the professional Nurse in the assistance area in the services of Obstetrics and Gynecology, Internal Medicine, Operating room, adult ICU, neonatal ICU, Orthopedics, Emergencies, Surgical and Pension.

In order to identify the performance, the level of academic formation was analyzed, considering the studies undergone, seminars and updates, besides determining the handling and attention offered to the patients based on the abilities and competitions, to finally classify the Nursing professional, considering the theory raised by Patricia Benner, from the beginner to the expert.



### Key words

Performance, Nursing Professional, Assistance Area, Hospital.

## INTRODUCCIÓN

La enfermería se ha caracterizado por ser una profesión de servicio a la comunidad, para lo cual debe desarrollar y fortalecer actitudes, aptitudes y valores que involucran el ser y que deben acompañar su hacer; esperando así, un enfermero(a) reflexivo, crítico, comprometido, humanista, solidario, respetuoso, honesto, creativo, participativo y responsable para atender a las personas en un sistema de salud que trata de atender las necesidades de los pacientes y sus familias.

La teoría de Patricia Benner que se fundamenta en la práctica que se va adquiriendo a través del tiempo y la importancia que ésta tiene dentro del rol del profesional de Enfermería, ha servido de base para la aplicación y desarrollo de esta investigación, siendo fundamental para que la Enfermera o Enfermero no pierdan sus habilidades y destrezas. También contribuye a determinar el desempeño del profesional de enfermería

del área asistencial, que es el objetivo fundamental de esta investigación.

Se tomó el paradigma cuantitativo, pues se realiza mediciones y predicciones exactas del comportamiento regular de grupos sociales, en este caso del quehacer del profesional de Enfermería; por consiguiente se recurrió al uso del programa Excel, siendo una herramienta para sistematizar procesos de investigación, diseñar cuestionarios, ingresar información de forma rápida y realizar el análisis correspondiente, y así mismo, con el enfoque empírico analítico se tendrá en cuenta la historia laboral de la Enfermera y el nivel de formación académica que ha adquirido a través de su actividad profesional.

La información se obtuvo a través de encuestas y guías de observación, donde se determinó el nivel de forma-

ción académica del profesional de enfermería, el manejo y la atención dentro de su actividad diaria, y de igual manera fue clasificado según la teoría de Patricia Benner "Del Principiante al experto" con el fin de determinar su desempeño en el Área Asistencial.

### METODOLOGÍA

Para mayor efectividad y confiabilidad en los resultados, se tomó el paradigma positivista con enfoque cuantitativo, que consiste en realizar mediciones y predicciones exactas del comportamiento regular de grupos sociales; en este caso, del quehacer del profesional de Enfermería, basado en fenómenos observables susceptibles de medición y análisis matemáticos y estadísticos, que brindan información válida y exacta que aseguran su confiabilidad.

El método utilizado es Empírico Analítico, el cual "se ocupa de los hechos que realmente acontecen en el quehacer del profesional<sup>1</sup> de enfermería; además se tuvo en cuenta la historia laboral, como también el nivel de formación académica que ha adquirido a través de su actividad profesional.

La población estuvo conformada por 48 enfermeras profesionales.

Para la muestra se tomó 36 profesionales de enfermería del área asistencial.

Criterio de inclusión: todas las Enfermeras profesionales que se desempeñan en el área asistencial de los servicios de Ginecoobstetricia, Medicina Interna, Quirófano, UCI adulto, UCI neonatal, Ortopedia, Urgencias, Quirúrgicas y Pensión.

Criterio de exclusión: Enfermeras que se desempeñan en el Área gerencial y/o administrativa.

Las técnicas utilizadas fueron: encuesta, observación participante.

Instrumentos: cuestionario y guía de observación.

### PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

El desarrollo del trabajo investigativo tuvo como finalidad evaluar el desempeño del profesional de enfermería en el Área asistencial de los servicios de Hospitaliza-

ción, Medicina Interna, Cuidados Intensivos, Ginecología y Obstetricia. Se tomó como referencia la teoría de Patricia Benner, quien tiene experiencia clínica muy amplia, ejerciendo el cargo de Enfermera. Este proceso investigativo se enfoca en los diferentes aspectos que permiten determinar el desempeño del profesional de enfermería en el área asistencial.

Los resultados que se obtuvo son presentados a continuación, teniendo en cuenta cada uno de los objetivos planteados, los cuales fueron cumplidos a cabalidad.

**Nivel de formación académico de la enfermera.** La importancia que requiere analizar este nivel de formación se debe a que, de su preparación depende en gran medida la práctica y el desempeño adquirido en el cumplimiento de las funciones asignadas de acuerdo al servicio donde se encuentre laborando.

**Cuadro 1. Grado de formación académica del profesional de Enfermería de una institución de salud de Pasto Nariño.**

GRADO DE FORMACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pregrado	12	33.33
Postgrado	22	61.11
Magíster	2	5.56
Doctorado	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

Fuente: esta investigación

El profesional de enfermería tiene un grado de formación de postgrado en un 61.11%, seguido por el 12% de pregrado y el 5.56% magíster. Los datos anteriores indican que el grado de formación académica que han adquirido es alto, razón por la cual se constituye en un factor positivo para el desempeño de las labores que ejercen en los diferentes servicios.

La teoría de Benner se enfoca en que "el conocimiento presente en la práctica descubre e interpreta la teoría, se anticipa a ella o la amplía y sintetiza y adapta la teoría a la asistencia de enfermería; además el conocimiento aumenta a lo largo del tiempo con el ejercicio de una disciplina aplicada, la cual le permitirá adquirir

<sup>1</sup> S.a. wikipedia.org/wiki/método empírico analítico. Consultado el 5 de Febrero de 2010.

la habilidad basada en las situaciones clínicas reales”<sup>2</sup>. Por lo tanto, se deduce que la formación académica es parte fundamental para el desempeño profesional en el área asistencial, porque el hecho de laborar en la institución de salud le brinda las herramientas adecuadas para aplicar los conocimientos teóricos y prácticos, específicamente en la atención que se brinda a los pacientes.

**Cuadro 2. Experiencia laboral del profesional de Enfermería en el Área asistencial de una institución de salud de Pasto - Nariño.**

EXPERIENCIA LABORAL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de un año	1	2.77
1 a 5 años	3	8.33
5 a 10 años	4	11.11
11 a 15 años	8	22.22
16 a 20 años	12	33.33
21 y más años	8	22.22
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>100</b>

Fuente: esta investigación

El profesional de Enfermería que labora en dicha institución posee experiencia en un 33.33% de 16 a 20 años, el 22.22% 21 y más años, el 22.22% 11 a 15 años, el 11.11% de 5 a 10 años, el 8.33% de 1 a 5 años y el 2.77% menos de un año.

La experiencia laboral que posee el profesional de Enfermería está representado en un alto porcentaje por mayores de cinco años, lo cual se constituye en un pilar fundamental para el desempeño laboral, ya que la práctica adquirida favorecerá la adquisición de habilidades y competencias en relación a las funciones asignadas al cargo y al servicio donde se desempeña.

En el desempeño del profesional de Enfermería es importante enfocarse en la teoría de Benner, quien establece que “la adquisición de habilidades no se posee con la experiencia acumulada; sin embargo, las Enfermeras situadas en niveles más altos de cualificación en un área profesional podrían ser calificadas en el nivel bajo, si actúan en un área o situación que no les resulte familiar”<sup>3</sup>.

Relacionando los resultados de la investigación con los planteamientos teóricos, se establece que no necesari-

amente la experiencia laboral en un profesional de Enfermería puede permitirle una valoración cualitativa alta, puesto que, como lo plantea Benner, el desempeño depende del grado de familiaridad y manejo que posee en la atención a los pacientes en el Área clínica. En muchas ocasiones puede ser más eficiente en un servicio que en otro; de ahí que su desempeño depende de la experiencia adquirida en el cargo y a la vez que esté familiarizado en el mismo.

### Manejo y atención basado en competencias y habilidades

Para verificar el manejo y atención basado en habilidades y competencias, se tomó como referencia la teoría de Patricia Benner “del principiante al experto: excelencia y poder ejercer la enfermería clínica”, en la cual se hace énfasis a las “competencias descritas como los dominios que están relacionados con la función que cumple en determinado proceso o procedimiento o un saber hacer en un contexto determinado”<sup>4</sup>.

En la presente investigación se tuvo en cuenta las siete competencias que menciona Benner en el cumplimiento de las funciones; por tal motivo se analizó cada una de ellas con las respectivas habilidades que adquieren para verificar la atención que brindan a los usuarios en el Área asistencial de los servicios de Ginecología, Quirófano, UCI adulto y neonatal, Ortopedia, Urgencias, Quirúrgicas y Pensión.

<sup>2</sup> MARRINER, Tomey. Modelos y Teorías en Enfermería. Mosby / Doyma Libros. Año 1994. Pág.164.

<sup>3</sup> Ibid. Pág.164.

<sup>4</sup> Ibid

**Cuadro 3. Distribución porcentual del papel de ayuda del profesional de Enfermería del Área asistencial de una institución de salud de Pasto - Nariño.**

COMPETENCIAS Y HABILIDADES PAPEL DE AYUDA	CUMPLIMIENTO			
	SI		NO	
	F	%	F	%
• Valoración de signos vitales	33	92	3	8
• Realiza la anamnesis de enfermería	23	64	13	36
• Realiza evaluación sistemática de la evaluación del paciente.	32	89	4	11
• Presta cuidados de enfermería de baja, mediana y alta complejidad.	27	75	9	25
• Registra procedimientos, observaciones y cuidados de enfermería.	24	67	12	33
• Prescribe medicación de acuerdo a protocolos	36	100	--	--
• Brinda apoyo emocional y espiritual al paciente y familia	24	67	12	33
• Acompaña el transporte inter/intrahospitalarios	19	53	17	47
• Brinda información sobre controles posteriores	31	86	5	14
<b>PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO</b>		77		33

Con relación a la competencia relacionada con el papel de ayuda, se encontró un cumplimiento del 92% en la valoración de signos vitales, el 100% prescripción medicación de acuerdo a los protocolos, el 89% realiza evaluación sistemática de la evaluación del paciente, el 86% brinda información sobre los controles posteriores, el 75% presta cuidados de enfermería de baja, mediana y alta complejidad, el 67% brindan apoyo emocional y espiritual al paciente y familiar, el 53% acompaña el transporte inter/intrahospitalario.

La actuación en relación al papel de ayuda por parte del profesional de enfermería "profundiza en la disciplina, donde reflexiona sobre la esencia de la profesional y la naturaleza de brindar cuidados, lo cual se sintetiza en la actuación, al momento de tomar las decisiones de acuerdo a las alteraciones que encuentre en dicho procedimiento, siguiendo los protocolos establecidos en cada institución"<sup>5</sup>.

En este aspecto la habilidad que han adquirido los profesionales de enfermería en la atención es favorable para el usuario, a medida que adquieren la experiencia en la labor asistencial, brindan cuidados altamente cualificados, teniendo en cuenta los conocimientos, limitándose en los cuidados y el sistema de necesidades de las personas, enfocándose siempre en "la persona, salud, entorno, que forman parte de la es-

tructura básica sobre la cual progresa el conocimiento del enfermero"<sup>6</sup>.

#### **Clasificación del profesional de Enfermería según la teoría de Patricia Benner.**

**Cuadro 5. Distribución porcentual de la clasificación según la teoría de Patricia Benner del profesional de Enfermería que labora en una institución de salud de la ciudad de Pasto - Nariño.**

CLASIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Principiante	1	2.77
Principiante avanzado	3	8.34
Competente	3	8.34
Habilidoso	29	80.55
Experto	1	2.77
<b>TOTAL</b>	36	100

Fuente: esta investigación

<sup>5</sup> KÉROUAC, Suzane y otros. El pensamiento enfermero. Barcelona: Masson Mattingly C, 2001. p. 71.

<sup>6</sup> Ibid.

---

La clasificación para evaluar el desempeño del profesional de Enfermería se fundamenta en las bases teóricas relacionadas con “el ejercicio clínico de la enfermería con el propósito de describir y descubrir el conocimiento que conlleva a la práctica profesional; es decir, el conocimiento que se acumula a lo largo del tiempo en una disciplina práctica y de describir la diferencia que existe entre conocimiento práctico y teórico”<sup>7</sup>.

En la presente investigación se diseñó un formato en el cual se destaca aspectos relacionados con el conocimiento, estándar de trabajo y autonomía, que son los parámetros que se tuvo en cuenta en este proceso, para identificar el desempeño que posee el profesional de enfermería.

En un 2.77% se clasificó como principiante, a pesar de tener una práctica en otro ámbito de enfermería; aún no comprende el sistema de funcionamiento del servicio donde se encuentra laborando, quien menciona que “los conocimientos que posee son básicos para el trabajo que realiza, porque son adquiridos durante la carrera”, además el estándar de trabajo menciona que “estoy en período de prueba y aún desconozco algunos protocolos y guías que manejan en la institución”. En la autonomía menciona que “el hospital brinda diferentes protocolos para la seguridad del paciente, los cuales aún no domina”, “aún me falta experiencia”.

Desde esta perspectiva, la teoría de Benner enfoca que “en la adquisición de habilidades no se posee experiencia acumulada sobre la situación que se contempla; se debe proporcionar reglas libres de contexto y atributos, objetivos para guiar la actuación; es difícil diferenciar los aspectos relevantes de la situación, generalmente este nivel se aplica a estudiantes de enfermería, pero también ha surgido que las enfermeras situadas en los niveles más altos de cualificación en un área profesional podrían ser clasificadas en el nivel de principiante, si actúan en un área o situación que no les resulte familiar”<sup>8</sup>.

Según la clasificación, se encontró un 8.34% correspondiente a tres enfermeras, quienes están en principiante avanzado, debido a que son personas con un corto período de experiencia, quienes poseen los conocimientos necesarios y suficientes para ponerlos a la práctica, pero que aún requieren de supervisión o instrucción para cumplir con las funciones asignadas en el área, mencionando “en algunas ocasiones requiero de

supervisión o instrucción, puesto que existen protocolos que se plantea desde la institución”, “en el ámbito laboral de esta profesión siempre es necesario tener la opinión de alguien para resolver alguna inquietud”, “en cuanto al manejo de algunos elementos necesito ayuda para hacerlo”.

En la parte teórica se encuentra que “el principiante avanzado tiene experiencia para comprender los aspectos de la situación, a diferencia de los atributos y las características, los aspectos que no pueden objetivizar completamente, debido a que requieren experiencia basada en el reconocimiento en el contexto de la situación. Las Enfermeras que actúan en este nivel se guían por normas y se dedican a realizar las tareas, experimentando dificultad para comprender la situación actual del paciente desde una perspectiva amplia. Los principiantes avanzados se sienten muy responsables de la asistencia del paciente, aunque todavía confían mucho en la ayuda de los más experimentados”<sup>9</sup>.

Teóricamente se establece que “el principiante avanzado alcanza el nivel de competente, aprendiendo de las situaciones prácticas reales e imitando lo que los demás hacen. La fase de competente se caracteriza por una planificación considerablemente constante y deliberada que determina los aspectos más importantes, los cuales pueden ser ignorados en las situaciones actuales y en las futuras”<sup>10</sup>.

El 80.55% de los profesionales de enfermería están catalogados como habilidosos, quienes se enfocan en los conocimientos, mencionando: “los conocimientos adquiridos a través del tiempo no sólo son básicos, sino que se encuentran fundamentados en la práctica y la experiencia”, “mi trabajo se fundamenta en la atención integral del paciente”, “al profundizar los conocimientos adquiridos, sumados con la experiencia de los años, se llega a un aprendizaje amplio y completo”, “actualizo mis conocimientos a través de capacitaciones”, “mis conocimientos son actualizados”. Las afirmaciones anteriores indican claramente que los conocimientos que poseen están enfocados en la comprensión de la disciplina y el área de práctica, lo cual es adecuado

---

<sup>7</sup> BENNER, p. Issues In: Competency based training. Nursing Outlook. New York: Praeger. 1998.

<sup>8</sup> MARRINER, Tomey. Modelos y Teorías en Enfermería. Mosby / Doy- ma Libros. Año 1994. p.164.

<sup>9</sup> Ibid.

<sup>10</sup> Ibid.

porque les permite ejercer las funciones de acuerdo a las necesidades que el paciente requiere.

En la teoría de Patricia Benner, "las enfermeras que se sitúan en este nivel demuestran una nueva habilidad para observar las variaciones de la importancia de una situación, para reconocer y aplicar respuestas cualificadas a la situación según evoluciona ésta; ya no se basan en objetivos preestablecidos para organizarse y muestran una mayor confianza en sus conocimientos y habilidades"<sup>11</sup>.

En este aspecto es importante resaltar que las labores que realiza el profesional de enfermería en el área clínica es adecuada, le permite brindar atención con calidad, porque ha adquirido las habilidades y competencias para ejecutar las diferentes actividades y procedimientos; es así como maneja los protocolos existentes a nivel de la institución, tomando la iniciativa de las mismas, haciéndolo en forma concreta y tomando las decisiones de acuerdo a las necesidades de los pacientes.

El 2.77% correspondiente a una enfermera, fue valorada como experta, quien expresa que los conocimientos que posee no son básicos para el trabajo que realiza, "los conocimientos adquiridos a través del tiempo no sólo son básicos, sino que se encuentran fundamentados en la práctica y la experiencia". Además al realizar el trabajo no requiere de supervisión o instrucción para cumplir con las funciones asignadas en el área: "en mi labor como enfermera profesional no necesito ser supervisada, ya que mi labor la realizo con responsabilidad, ética y conocimiento".

Con referencia a la preparación para tomar decisiones frente a situaciones presentes en el servicio donde labora, afirmó que "sí, porque en este trabajo es necesario estar preparado para las actuaciones inesperadas, ya que no todas las personas son iguales y los procedimientos o tratamientos administrados no responden de igual manera en todo individuo".

Frente a la pregunta de si está preparada para recibir, elaborar e interpretar la información proveniente del servicio donde labora, respondió que sí, "porque en esta institución se brinda atención de calidad y el trabajo realizado por el personal de salud es impecable".

Las afirmaciones anteriores y teniendo en cuenta los parámetros de formación de la enfermera, permitieron su clasificación como experta, puesto que "posee un conocimiento intuitivo y tiene la capacidad de identificar las inquietudes y necesidades reales del paciente, para así dar una atención adecuada"<sup>12</sup>.

## CONCLUSIONES

- El nivel de formación académica del profesional de enfermería se ha considerado adecuado, porque se cuenta con profesionales que han continuado con estudios de pre-grado y postgrado, e igualmente han participado en seminarios nacionales e internacionales, diplomados de actualización, lo cual es favorable para el desempeño en el área donde se encuentran laborando. La experiencia laboral que poseen es alta; en la mayoría superan el año de experiencia y algunos poseen 21 y más años, lo anterior es propicio para brindar atención asistencial a los usuarios de acuerdo a las necesidades de los mismos.
- El manejo y la atención basada en las habilidades y competencias, está dentro de los aspectos favorables, porque un promedio alto ejercen las diferentes actividades de acuerdo a la formación recibida, sustentando la teoría con la práctica en las diferentes competencias, como el papel de ayuda, la función enseñanza-aprendizaje, diagnóstico y monitorización, gestión eficaz de situaciones que cambian, administración y monitorización de actuaciones y protocolos terapéuticos que garantizan la calidad en las actividades asistenciales y por ende contribuyen al proceso de organización, debido a que la mayoría ejercen las funciones administrativas y asistenciales simultáneas, brindando a los pacientes una atención integral.
- La clasificación del profesional de enfermería de acuerdo a la teoría de Patricia Benner, evidenció aspectos positivos porque un alto porcentaje fue valorado como habilidoso (80.55%), quienes tienen la amplia experiencia para ejecutar las diferentes actividades y procedimientos; igualmente tienen confianza en los conocimientos y habilidades, tomando las decisiones de acuerdo a las

<sup>11</sup> Ibid.

<sup>12</sup> Ibid.



---

necesidades del paciente, en menor proporción se encuentran valoradas como competentes, principiante avanzado y una persona catalogada como principiante, quien en el momento del trabajo de campo se encontraba en período de prueba.

### **BIBLIOGRAFÍA**

BENNER, P. Issues in competency based training. Nursing Outlook. New York: Praeger. 1998.

DOMÍNGUEZ ALCÓN, Carmen. Los Cuidados y la profesión de Enfermería en España. En: Enfermería Global, Madrid: Pirámide, 2002.

IBAÑEZ ALFONSO, Luz Eugenia. Proceso de cuidado de enfermería. Bucaramanga: Ediciones Universidad Industrial de Santander, 2001.

KÉROUAC, Suzane y otros. El pensamiento enfermero. Barcelona: Masson Mattingly C, 2001.

MARINER, Tomey. Modelos y Teorías en Enfermería. Mosby / Doyma Libros. Año 1994.

PROGRAMA DE APOYO A LA REFORMA DE LA SALUD. Conceptos de salud sexual y reproductiva.

REPÚBLICA DE COLOMBIA. Constitución Política Colombiana. Legis Editores. Bogotá, 2000.