

Apuntes sobre competencia comunicativa, calidad del servicio y competencia profesional

Notes on communicative competence, service quality and professional competence

Questões sobre competência comunicativa, qualidade de serviço e competência profissional

OLGA GLORIA BARBÓN PÉREZ*

Resumen

La práctica profesional enfermera que caracteriza el actual contexto histórico manifiesta, como rasgo distintivo, la posibilidad real de su ejecución fuera de las fronteras del país, lo cual se ve sustentado por la política del Ministerio de Salud Pública de la colaboración en salud y los principios internacionalistas y humanistas que rigen la sociedad cubana actual.

Objetivos: facilitar la reflexión sobre la relación existente entre la competencia comunicativa en situaciones o tareas propias de la actividad correspondiente al enfermero profesional en países anglófonos, su competencia profesional y la calidad de los servicios de salud que el mismo ofrece.

Consideraciones finales: sería deseable propiciar la inclusión de la competencia comunicativa en lengua inglesa como lengua extranjera, un componente esencial de las competencias profesionales del enfermero.

Palabras clave: comunicación, enfermería, competencia profesional (fuente: DeCS, Bireme)

Abstract

The nursing professional practice characterizing the current historic context shows, as a distinctive feature, a real possibility for execution beyond the country borders, supported by the policies of the Ministry of Public Health regarding cooperation in health, and international and humanitarian principles governing the current Cuban society.

Purposes: Facilitating the reflection over the existing relation among the communication skills of the nursing professionals when faced with situations or tasks inherent in their practice in English speaking countries, and their professional competence and the service quality offered.

Final considerations: It would be desirable to include the communicative competence in English as a foreign language as a core component of nurses' professional competencies.

Keywords: communication, nursing, professional competence

Resumo

A prática profissional da enfermagem que caracteriza o atual contexto histórico demonstra, como rango distintivo, a possibilidade real de ser aplicada fora das fronteiras do país, o qual foi suportado pela política do Ministério da Saúde Pública sobre colaboração em saúde e pelos os princípios internacionalistas e humanistas que regem a sociedade cubana atual.

* Licenciada en Enfermería. MSc. Profesora asistente, Universidad de Ciencias Médicas de La Habana, Facultad de Ciencias Médicas Dr. Miguel Enríquez. olgagloria@infomed.sld.cu La Habana, Cuba.

Recibido: 22-04-10

Aprobado: 03-12-10

Objetivos: facilitar a reflexão sobre a relação que existe entre a competência comunicativa em situações ou tarefas próprias da atividade correspondente ao enfermeiro profissional em países anglófonos, sua competência profissional e a qualidade dos serviços de saúde que eles oferecem.

Considerações finais: seria desejável propiciar a inclusão da competência comunicativa em língua inglesa com língua estrangeira, um componente essencial das competências profissionais do enfermeiro.

Palabras chave: comunicação, enfermagem, competência profissional

INTRODUCCIÓN

Desde su origen, la necesidad de comunicación ha estado asociada a la actividad del hombre y no ha de verse al margen de esta. La imperiosidad de relacionarse con otros, al hacerse más compleja su actividad laboral, a su vez incitó la necesidad de comunicarse con sus semejantes y dio origen al lenguaje.

En la medida en que evolucionan la ciencia, la técnica, la colaboración internacional y las comunicaciones de todo tipo, se hace inevitable el intercambio entre los pueblos, independientemente de la lengua en que estos se comunican; esto obliga a los sujetos ejecutores de la colaboración, entre ellos los colaboradores profesionales de la enfermería, como sujetos que brindan servicios de salud a pacientes foráneos en su accionar internacionalista, a aprender el lenguaje de los pueblos receptores de esta cooperación. Actualmente el idioma inglés se puede considerar como *lengua franca*, usada mundialmente en las más diversas esferas del saber humano. También se ha convertido en el idioma de la información de corte científico.

En su obra *Pensamiento y lenguaje*, Vigotsky (1) plantea que el lenguaje debe ser considerado como una acción verbal incluida en la actividad humana productiva, cognitiva, o de cualquier tipo. Señala además que el habla humana nació de la necesidad de la interacción durante el trabajo, siendo este un criterio del cual la autora se apropia, con el interés de enmarcar la relevancia de la comunicación para la competencia profesional.

Las relaciones humanas de carácter cooperativo tienen como pilar fundamental la interacción grupal en la que la comunicación es un instrumento de aprendizaje por medio del cual los participantes condicionan recíprocamente su conducta, intercambian ideas, actitudes,

conocimientos y experiencias. En este sentido, Marx (2) expresa:

... los individuos están ligados unos a otros, y si no fuera por eso serían independientes; en lugar de desenvolverse separadamente, conciertan sus esfuerzos, son solidarios y de una solidaridad que no actúa solamente en los cortos instantes en que se intercambian los servicios sino que se extiende más allá...

El colaborador, como profesional de la salud, utiliza el lenguaje como medio de intercambio de conocimientos científicos que permite la comunicación interprofesional con el resto del equipo de salud; es un instrumento determinante en la comunicación con los pacientes, las responsabilidades ante estos y sus familiares y por supuesto su nivel de dominio ejerce una gran influencia en la calidad de la atención a los mismos.

Con vistas a lograr la calidad en la atención, las competencias profesionales emergen como una necesidad de resolver la contradicción entre las exigencias educativas cada vez más crecientes de la sociedad y la escuela y la calidad de la formación de los profesionales. A tono con estas implicaciones, el presente artículo se propone facilitar la reflexión sobre la relación existente entre la competencia comunicativa en situaciones o tareas propias de la actividad correspondiente al enfermero profesional en países anglófonos, su competencia profesional y la calidad de los servicios de salud que el mismo ofrece.

DESARROLLO

El tránsito de la lingüística de la lengua a la lingüística del habla en los años setenta (3) es un hecho que marca la práctica social, cuyo encargo fue el de evidenciar que el lenguaje en sí mismo es un constructo teórico; o sea, su presencia se ve justificada en la teoría, pero es su uso lo que interesa a los que aprenden una lengua, aquella parte del lenguaje que las personas usan y perciben en su actividad comunicativa, son discursos, es decir, hechos comunicativos reales que a su vez se ven influenciados por factores como el contexto. Dicho fenómeno tuvo sus efectos tanto en el ámbito lingüístico como de la enseñanza de lenguas. Otro suceso que justifica la percepción general que prevalece sobre los conceptos de competencia comunicativa en el espacio educativo es el informe para la Educación y la Cultura (Unesco) de la década de

los ochenta, en el cual el experto en lenguaje Jean Paul Bronckart, citado por López (4), recomendó “... *un cambio radical en la enseñanza de la lengua, a fin de que el alumnado exhibiera, más que el dominio de conceptos o conocimientos lingüísticos, competencia en el uso del lenguaje*”, por lo cual aparecen cada vez más trabajos teñidos de esta orientación.

Este creciente interés en la comunicación, o sea en el uso más que en el conocimiento del lenguaje, redundó en que la competencia comunicativa se posicionara como “fin legítimo de la enseñanza y el aprendizaje de lenguas” (5); ello ocasiona que las dificultades en su desarrollo no solo reducen la calidad deseable de la atención ofrecida por el colaborador y, por ende, su posible desempeño en el ámbito asistencial, sino que también reduce sus posibilidades de inserción en un ámbito académico e incluso la realización de sus funciones, al conceptualizar la autora esta competencia en el sujeto colaborador profesional de la enfermería como

el grado de integración que alcanzan durante la interacción y negociación de significados, las cuatro habilidades del lenguaje: comprensión auditiva, comprensión lectora, expresión oral y expresión escrita en el desempeño comunicativo en lengua extranjera durante los procesos de intercambio que se establecen en la ejecución de sus funciones profesionales entre el enfermero profesional y el resto del equipo de salud o los sujetos sobre los que actúa en determinado contexto sociocultural.

Es preciso recalcar aquí la importancia de esta concepción para la buscada relación entre la competencia comunicativa, la profesional y la calidad de los servicios, ya que en ella se expresa la esencia de los cambios y transformaciones del propio desempeño comunicativo y se condicionan desde este referente los saltos cualitativos a lograr en la comunicación de acuerdo con el accionar enfermero. No distan, en su esencia, de lo planteado los criterios de Meghnagi cuando señala:

Cada persona construye sus propias competencias y conocimientos en el seno de un proceso que no se limita al simple contacto con la realidad material o simbólica sino que se efectúa, igualmente, a través de una mediación social. Favorecida por los individuos más competentes o por los pares, ella ofrece elementos de reflexión, análisis y razonamiento. Hay que tener en cuenta la interacción que

reposa sobre el diálogo o, eventualmente, sobre la oposición y que entraña un proceso de adquisición de competencias en el cual el intercambio lingüístico-cognitivo juega un rol esencial (6).

En el mundo impera una tendencia hacia la formación por competencias profesionales, y Cuba no se encuentra ajena a las mismas. Respecto al término competencia profesional, desde la perspectiva de los servicios de salud engloba “los aspectos cognoscitivos de la clínica y otros necesarios para el adecuado desempeño profesional; entre ellos se encuentran: la relación profesional-paciente y la estrecha relación que debe existir entre asistencia-investigación-docencia y administración” (7); sin embargo, por su congruencia con los objetivos del artículo, asumimos la de Parra Vigo (8), para quien “las competencias profesionales son las que permiten al individuo solucionar los problemas inherentes al objeto de su profesión en un contexto laboral específico, en correspondencia con las funciones, tareas y cualidades profesionales que responden a las demandas del desarrollo social”. Su posición enmarca la competencia comunicativa en lengua inglesa del colaborador como elemento capaz de potenciar la interacción en situaciones comunicativas profesionales, acorde a sus funciones, tareas y cualidades que contribuyan a la transformación de la realidad; convirtiéndolo en portador de los conocimientos, las habilidades y los valores requeridos para influir en los sujetos sobre los que actúa e intervenir adecuadamente en el intercambio con otros profesionales del equipo de salud. Como balance positivo, se intenta alcanzar una mejora sensible del desarrollo de la competencia comunicativa en lengua inglesa, dirigida hacia las exigencias del desempeño comunicativo que se les plantean a estos profesionales en su actividad laboral en contextos foráneos, enfatizando en contenidos que mantuvieran su valorización en el largo plazo y que cubran un conjunto de actividades del campo profesional enfermero, sobre el denominador común de la comunicación profesional, entendida por Varcárcel como

un tipo de comunicación que reúne todos los procesos de intercambio (informativo, interactivo y perceptivos) que se establecen entre los profesionales, entre los profesionales y sus colectivos laborales, y entre los profesionales y los sujetos sobre los que actúa en el ejercicio de su profesión o en otras actuaciones dentro de su actividad laboral (9).

En el contexto educacional, Fuentes (10) plantea que las competencias constituyen una configuración didáctica de la formación de profesionales y agrega que un individuo es competente cuando actúa valiéndose de un saber, no cuando se ha apropiado de uno determinado. Se evidencia así otro punto de contacto con la actual dirección del proceso de desarrollo de la competencia comunicativa y su orientación hacia la lengua en uso.

Otros estudiosos del tema de las competencias, como Sosa (11), Ruiz Iglesias (12), Ortiz (13) y Forgas (14), establecen sus propias nomenclaturas. Para Ortiz Torres, las competencias profesionales (15) designan "... la configuración que es expresión de las capacidades de acción e interacción del profesional para su desempeño, que garantizan su proyección humana, social y profesional en el enfrentamiento a situaciones profesionales"; asimismo, las clasifica a partir de aquello que expresan y sintetizan en la relación que le permiten al profesional con el objeto de la profesión. Para este autor las competencias profesionales incluyen:

- Las competencias profesionales generales son expresión de la capacidad que sintetizan el ser, el saber y el hacer del profesional universitario en su desempeño como ser social, permitiéndole ser competitivo y capaz de seguir autoeducándose.
- Las competencias profesionales básicas son expresión de las capacidades que sintetizan el ser, el saber y el hacer del profesional universitario que están en la base de las competencias profesionales específicas y que por lo tanto sustentan su interacción con el objeto de la profesión.
- Las competencias profesionales específicas son expresión de las capacidades que sintetizan el ser, el saber y el hacer del profesional universitario al desempeñarse en el objeto específico de la profesión con eficiencia, eficacia y efectividad.

En el criterio dado por Maldonado (16), Sánchez (17), Álvarez de Zayas (18), la competencia comunicativa se inserta dentro de la clasificación de competencias básicas e incluso, señalan, favorece la independencia cognoscitiva, lo cual llama a la reflexión sobre la necesidad de desarrollar la competencia comunicativa en las profesiones en cuyo ejercicio debe interactuarse con el otro, especialmente en la enfermería, especialidad en la que se considera que con el desarrollo de esta competencia,

constatada en el desempeño comunicativo en lengua inglesa del profesional de enfermería, se favorece la existencia de mejores condiciones para las relaciones que establece el enfermero en su actividad laboral y se destaca como factor determinante en la calidad de su prestación de servicios en tanto contribuye con éxito al cumplimiento de la misión de los servicios de enfermería, según la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y la Organización Mundial de la Salud (OMS): de prestar atención de salud a las personas, las familias y las comunidades en todas las etapas del ciclo vital y en los diferentes aspectos de prevención de enfermedades, promoción de la salud, recuperación y rehabilitación, con un enfoque holístico e interdisciplinario, a fin de contribuir al bienestar de la población (19).

Forgas señala que en la actualidad "las competencias comunicativas forman parte de las competencias profesionales"; en concordancia con estos criterios, la psicóloga y pedagoga Ana María Fernández (20) aborda la competencia comunicativa como un factor de la eficiencia profesional del educador. Por su parte, Aguirre Raya (21) defiende el criterio de que las competencias comunicativas constituyen un elemento que permite la coordinación, la organización, planificación, ejecución y evaluación de los cuidados al enfermo y, en última instancia, es la esencia del proceso, sin el cual no sería posible la implementación del método científico y comprometería la conducta del profesional frente al enfermo. Esta autora afirma que, de no ser tenidas en cuenta, puede influir desfavorablemente en la calidad del servicio, en la imagen social de la profesión y en el nivel de satisfacción de la población.

La literatura reporta como fenómeno frecuente que la competencia comunicativa es aún con frecuencia un aspecto carencial del enfermero, independientemente de la modalidad a que pertenezca; no obstante, aunque esta práctica es poco común, se intenta trascender estos marcos y ahondar en el estudio de la competencia comunicativa en una lengua extranjera que se presenta como premisa vital para el cumplimiento de las funciones del enfermero profesional en la variedad de áreas de desempeño referidas en contextos foráneos.

La vigencia de los criterios manejados por los autores llama a la reflexión sobre la necesidad de desarrollar la competencia comunicativa en los recursos humanos que

se forman en la actualidad, y en particular, en enfermería, evidencian la necesidad de continuar desarrollando la competencia comunicativa en lengua inglesa de los colaboradores con vistas a potenciar su interacción en situaciones comunicativas que contribuyan a la transformación de la realidad y a su mejoramiento profesional y humano; por ello es necesaria la continua preparación del sujeto para que sea portador de los conocimientos, las habilidades y los valores requeridos que le permitan influir en aquellos sobre los que actúa e intervenir adecuadamente en el intercambio con otros profesionales del equipo de salud.

Este enfoque puntualiza en una relación esencial en este trabajo: la que se establece entre la competencia comunicativa en lengua extranjera y la competencia profesional. Intentar contribuir al desarrollo de la competencia comunicativa en lengua inglesa de los colaboradores aborda además la solución de un problema social –el perfeccionamiento de la colaboración internacional en salud–, de tal manera que permite dar saltos cualitativos en su práctica; al instruir, educar y formar al profesional de enfermería con vistas al desarrollo de su competencia comunicativa en lengua extranjera, se facilita el cumplimiento de su encargo social: el cuidado y promoción de la salud, se contribuye a la transformación de la realidad del individuo, la familia y la comunidad con la cual interactúa, mediante la práctica de la promoción para la salud.

La competencia profesional se relaciona con la ejecución de las pautas y normas para el ejercicio de la profesión y la realización en términos de fiabilidad, precisión, confiabilidad y uniformidad. Para los profesionales de la salud, estos términos están estrechamente vinculados con las relaciones humanas; la comunicación no solo expresa cómo es la interrelación, sino que es una vía para ella.

Coincidimos con Tazón Arzola (22) cuando afirma que una adecuada comunicación caracteriza a un profesional competente. En este sentido, el Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral (Conocer) (23) enuncia que “*un profesional competente es aquel que posee un repertorio de habilidades, conocimientos y destrezas y la capacidad para aplicarlos en una variedad de contextos*”. Captar los rasgos del proceso comunicativo, las peculiaridades del discurso en estos contextos profesionales, sin dejar de atender a los

mismos tanto desde el punto de vista comunicativo como didáctico-metodológico en cada una de las situaciones comunicativas que son vistas como tareas significativas, o sea “enseñar funciones y muestras de la lengua que respondan a una actividad laboral específica” (24), es a nuestro criterio la contribución del profesor de lenguas a la competencia profesional del sujeto colaborador.

El hecho de que la comunicación en la relación con el paciente sea un factor determinante de la calidad de los servicios de salud (25), viendo esta como el resultado de diferentes factores o dimensiones (26), entre los cuales la comunicación ocupa un lugar privilegiado, repercute en la optimización de los recursos humanos del sector salud, con el objetivo de incrementar la calidad de los servicios ofertados; tarea priorizada que exige de los trabajadores el dominio de conocimientos, habilidades, actitudes y destrezas para adaptarse a los cambios de las demandas sociales (27).

El Ministerio de Salud Pública de Cuba, órgano rector del Sistema Nacional de Salud, tiene como misión declarada:

Dirige y ejecuta su transformación para alcanzar un desempeño de excelencia en la atención integral a la salud para todos los ciudadanos, con un mayor enfoque de promoción y prevención, priorizando la satisfacción de la población y sus trabajadores, la formación, gestión y desempeño de su capital humano, el progreso permanente de las Ciencias Médicas y la eficiencia en la utilización de los recursos (28).

El perfil profesional del licenciado en enfermería en nuestro país se describe como *un profesional que ha adquirido competencia científico-técnica para cuidar y ayudar a las personas sanas o enfermas (niño, embarazada, adolescente, adulto y adulto mayor), familia y comunidad. Realiza funciones asistenciales, administrativas, docentes e investigativas en instituciones y servicios de los tres niveles de atención de salud, mediante una firme actitud humanística, ética y de responsabilidad legal. Cuenta con autoridad para tomar decisiones y profundos conocimientos profesionales en las áreas biológicas, psicosociales y del entorno; y habilidades teórico-prácticas en las técnicas específicas y de alta complejidad del ejercicio de la profesión, sustentado en la lógica del método científico profesional de enfermería en el marco del desarrollo científico y tecnológico de las ciencias* (29).

Devino en aspecto crucial la apreciación de este perfil profesional como modelo idóneo en el cual se identifican “los conocimientos teóricos, las aptitudes que debe demostrar el profesional y toda la información que se necesita, para poder establecer posteriormente las funciones” (30); estas funciones ya han sido establecidas para el enfermero profesional cubano por Torres Esperón (31), al igual que las competencias, recogidas por una pionera de la enfermería profesional cubana, Nilda Bello (30), en su libro *Fundamentos de Enfermería*.

Un amplio número de estas funciones y competencias comprenden tareas en las que el componente comunicativo constituye un indiscutible pilar básico, lo que justifica la posición que ocupa la competencia comunicativa dentro de la matriz de formación del enfermero profesional, según la visión de Aguirre Raya (21).

Dos de las funciones más afectadas por la escasa competencia comunicativa son las funciones asistenciales, ya que estas implican la educación y comunicación con el paciente y colegas y las docentes, pues, como se conoce, existe una estrecha relación entre comunicación y educación: “la base de la educación es precisamente la comunicación” (32).

CONSIDERACIONES FINALES

La significación de la competencia comunicativa para el desempeño profesional competente de los profesionales de la Enfermería y por tanto para la calidad de los servicios es reconocida por la comunidad científica; lamentablemente se cuenta con escasa producción científica respecto a la competencia en lengua extranjera y su relación con la competencia profesional en el contexto de la enfermería internacionalista; sin embargo, dado el estado del debate en cuanto a la competencia comunicativa en lengua materna, cabría esperar una postura similar, lo cual refuerza el criterio de la autora de la necesidad de reconocer la relación existente entre la competencia comunicativa en lengua inglesa y el éxito que en el desempeño profesional puedan alcanzar los colaboradores; por cuanto la misma es un componente esencial de las competencias profesionales del enfermero y por tanto del colaborador, que le permiten al trabajador adquirir y aplicar los conocimientos para su accionar en la solución de los problemas profesionales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (1) Vigotsky LS. Pensamiento y lenguaje. 1ª. ed. Ciudad de La Habana: Pueblo y Educación; 1995.
- (2) Marx C. Obras completas. 2ª. ed., tomo II. Ciudad de La Habana: Ciencias Sociales; 1982.
- (3) Pérez T. Estrategia didáctica para el desarrollo de la competencia fonológica de los profesores generales integrales en formación. [Tesis en opción al grado científico de doctor en Ciencias Pedagógicas]. Ciudad de La Habana: Universidad de La Habana; 2006.
- (4) López S, Flores M. La ambivalencia del término competencias comunicativas. *Odiseo*, revista electrónica de pedagogía. 2007; 5(9) [consultado el 23 de diciembre de 2008]. En: <http://www.odiseo.com.mx/2007/07/lopez.flores-ambivalencia-competencias.html>
- (5) Rodríguez X. La competencia cognitivo-comunicativa en escolares sordos desde la perspectiva del bilingüismo. Un reto de la Pedagogía actual. Examen de la especialidad. [Disquete]. ISPEJV; 2003.
- (6) Meghnagi S. De l'éducation des adultes à la formation des competences. En: Jobert A et al. *Education et Travail en Grande-Bretagne, Allemagne et Italie*. Paris: Armand Colin; 1995. p. 346.
- (7) Torres M, Urbina O. Funciones y competencias en Enfermería. 1ª. ed. Ciudad de La Habana: Ciencias Médicas; 2008.
- (8) Parra B. Modelo didáctico para contribuir a la dirección del desarrollo de la competencia didáctica del profesional de la educación en formación inicial. [Tesis en opción al título de doctora en Ciencias Pedagógicas]. Ciudad de La Habana: Instituto Superior Pedagógico Enrique José Varona; 2002.
- (9) Varcárcel N. Comunicación profesional. Bolivia: Sucre; 2001.
- (10) Fuentes HC. Las competencias como configuración didáctica de la formación de profesionales. [Disquete]. Santiago de Cuba: Centro de Estudios de Educación Superior Manuel F. Gran, Universidad de Oriente; 2001.
- (11) Sosa AM. Las competencias: una aproximación para la valoración del impacto de los jóvenes profesionales en la realidad laboral cubana. [Tesis de maestría]. La Habana: Cepes; 2002.
- (12) Ruiz IM. Profesionales competentes: una respuesta educativa. [Disquete]. México D. F: Instituto Politécnico Nacional; 2001.
- (13) Ortiz A, Fuentes H, Álvarez I. Las competencias profesionales del ingeniero mecánico, una alternativa de diseño curricular. En: III Taller Nacional de Didáctica Universitaria. Cepes. La Habana: Universidad de La Habana; 2002.

- (14) Forgas BJA. Diseño curricular por competencias: una alternativa para la formación de un técnico competente. ISP "Frank País". Colección Pedagogía 2003. La Habana: Palacio de las Convenciones; 2003.
- (15) Ortiz E. Competencias profesionales y valores. Rev Ped Univ. 2001; VI(2):22-25.
- (16) Maldonado MA. Las competencias, una opción de vida. 1ª. ed. Bogotá D. C.: Ecoe; 2001.
- (17) Sánchez C. Educación y pedagogía. Competencia comunicativa y aprendizaje significativo. Rev Act Educ. 2000; 17(18):51-62.
- (18) Álvarez C. Una escuela de excelencia. Ciudad de La Habana: Buró de investigaciones pedagógicas de las FAR; 1996.
- (19) Madden-Syles A. El Consejo Internacional de Enfermeras y la reglamentación: modelos para el siglo XXI. Ginebra: CIE; 2001.
- (20) Fernández AM. Habilidades para la comunicación y la competencia comunicativa. En: Fernández GAM. Comunicación educativa. 2ª. ed. La Habana: Pueblo y Educación; 2002. p. 49.
- (21) Aguirre D. Competencias comunicativas del profesional de enfermería. [Tesis en opción al grado de doctor en Ciencias de la Comunicación]. Ciudad de La Habana: Universidad de La Habana, Facultad de Comunicación; 2005.
- (22) Tazón Arzola MP, García CJ. Enfermería S 21: relación y comunicación. Madrid: DAE; 2000.
- (23) Agencia Conocer. La normalización y certificación de competencia profesional. Medio para incrementar la productividad de las empresas. México: Agencia Conocer; 1997.
- (24) Navarro Z, Hernández DS. La necesidad social de los cursos de inglés con fines específicos. [Disquete]. Ciudad de La Habana; 2006.
- (25) Vuori HV. El control de calidad en los servicios sanitarios: Conceptos y metodología. Barcelona: Masson; 1988.
- (26) Gattinara BC, Ibacache J, Puente CT, Giaconi J, Caprara A. Community Perception on the Quality of Public Health Services Delivery in the Norte and Ichilo Districts of Bolivia. Cad. Saúde Públ. 1995; 11(3):425-438.
- (27) Perdomo IT. Estrategia metodológica para evaluar competencias profesionales en especialistas de higiene y epidemiología. [Tesis en opción al grado científico de doctor en Ciencias de la Salud]. Ciudad de La Habana: Universidad de Ciencias Médicas; 2007.
- (28) Ministerio de Salud Pública de Cuba. Proyección Estratégica. La Habana: Minsap; 2006.
- (29) Torres M. Definición de funciones de Enfermería por niveles de formación. Propuesta para el Sistema de Salud Cubano. [Tesis para optar por el título de doctora en Ciencias de la Salud]. Ciudad de La Habana: Universidad de Ciencias Médicas; 2006.
- (30) Una metodología de diseño curricular para programas de formación profesional por competencias. San Salvador; 2001 [consultado el 25 de mayo de 2002]. En: <http://www.insaforp.org.sv/cdi/fulltex/insamet2.pdf>.
- (31) Bello NL. Fundamentos de Enfermería. La Habana: Ciencias Médicas; 2006.
- (32) González F. Comunicación, personalidad y desarrollo. La Habana: Pueblo y Educación; 1995.