

PERCEPCIÓN DEL ENFERMERO EN PROCESOS ESTRATEGICOS DE PROGRAMAS DE PROTECCIÓN ESPECÍFICA Y DETECCIÓN TEMPRANA EN IPS DE BOGOTA

NURSING STAFF PERCEPTION ON THE STRATEGIC PROCESSES OF EARLY DETECTION AND SPECIFIC PROTECTION IN IPS OF BOGOTA

PERCEPÇÃO DO RECURSO HUMANO DE ENFERMAGEM EM PROCESSOS ESTRATÉGICOS DE PROGRAMAS DE PROTEÇÃO ESPECÍFICA E DETECÇÃO PRECOCE EM IPS DE BOGOTÁ

JHONNY WALYT CRUZ RIVEROS*
OLGA JANNETH GÓMEZ **

Resumen

La investigación de “percepción del enfermero en procesos estratégicos de programas de protección específica y detección temprana”, es un estudio descriptivo que muestra la percepción de profesionales de enfermería que se encuentran a cargo de estos programas en Bogotá, los procesos se describen desde los estándares del Sistema Único de Acreditación, reglamentado en el marco legal de las instituciones de salud en Colombia por el Decreto 1011 de 2006. Los estándares se aplicaron a una población de 31 enfermeros; la información fue

recolectada por medio electrónico con el correspondiente rigor metodológico y teniendo en cuenta los aspectos éticos para la investigación en salud. Los resultados de la investigación, permiten observar que el enfermero percibe que los procesos se implementan y se desarrollan de acuerdo al enfoque de gestión por procesos establecido en los estándares del Sistema Único de Acreditación, sin embargo, es necesario fortalecer los procesos de gestión del recurso humano, puesto que la calificación de estos procesos mediante los estándares no satisfacen la categoría de acreditación.

Palabras Clave: evaluación de procesos y resultados; percepción; personal de enfermería (Fuente: DeCS, BIREME)

Abstract

The research “nursing staff perception on the processes of specific protection and early detection” is a descriptive study that shows the perception of nurses in charge of these programs in Bogotá. The description of processes is based on standards of the Single Accreditation System which is ruled by the legal framework of health institutions in Colombia which are regulated by Decree 1011 of 2006. Standards were applied to a population of 31 nurses; information was collected by mail applying the corresponding methodological rigor and taking into account ethical issues for health research. The research

* Enfermero. Magister en Enfermería con énfasis en Gerencia de Servicios de Salud de la Universidad Nacional de Colombia. Docente Fundación Universitaria del Área Andina. cruzere@yahoo.com.

** Directora de la investigación. Magister en Enfermería con énfasis en Gerencia de Servicios de Salud de la Universidad Nacional de Colombia. Profesora Asistente. Facultad de Enfermería, Universidad Nacional de Colombia. ojgomezr@unal.edu.co

outcomes reveal that nurses understand that processes are implemented and developed according to the process management approach established in standards of the Single Accreditation System. However, it is necessary to strengthen the processes of human resource management since the classification of these processes using these standards does not meet the accreditation category.

Keywords: outcome and process assessment; perception; nursing staff (Source: DeCS, BIREME)

Resumo

A pesquisa “Percepção do recurso humano em enfermagem dos processos em programas de proteção específica e detecção precoce” é um estudo descritivo que mostra a percepção de profissionais de enfermagem encarregados desses programas em Bogotá. Os processos são descritos com base nos padrões do Sistema Único de Acreditação regulamentado no quadro legal das instituições de saúde na Colômbia pela Portaria 1011 de 2006. Os padrões aplicaram-se em uma população de 31 enfermeiros. As informações foram coletadas por meio eletrônico com o correspondente rigor metodológico e levando em consideração os aspectos éticos para a pesquisa em saúde. Os resultados da pesquisa revelaram que o enfermeiro entende os processos implementados e desenvolvidos de acordo com o enfoque de gestão por processos estabelecidos nos padrões do Sistema Único de Acreditação. Contudo, é preciso fortalecer os processos de gestão do recurso humano uma vez que a qualificação desses processos mediante os padrões não satisfaz a categoria de acreditação.

Palavras-chave: avaliação de processos e resultados; percepção; recursos humanos de enfermagem (Fonte: DeCS, BIREME)

INTRODUCCIÓN

La práctica en las instituciones de salud, muestra que la gestión de los programas de Protección Específica y Detección Temprana (PEDT) se realiza a partir de las evaluaciones que hacen los actores del Sistema de Salud. Los análisis que surgen de estas evaluaciones se basan principalmente en indicadores de resultado, en donde se observa el cumplimiento de los programas con respecto a las metas de cobertura establecidas por el Ministerio de la Protección Social (1). Para complementar esta apreciación los actores del sistema acuden al personal encargado de los programas, por medio de la generación de espacios donde se explica y se argumenta el funcionamiento de los procesos dentro de los mismos; hecho

que representa interés para el profesional de enfermería teniendo en cuenta su desempeño como encargado y gestor de los programas de PEDT en algunas de las instituciones de salud importantes en Bogotá.

El profesional de enfermería es identificado en el ámbito de las instituciones de salud como “Referente de los programas de PEDT,” esto significa que el profesional conoce a fondo la implementación, la organización y la mejora de los procesos dentro de los programas. Lo anterior da valor a la percepción que tiene el enfermero con respecto a los procesos, sin embargo, para que la percepción del profesional sea útil dentro del Sistema de Salud Colombiano se considera importante que esta se analice a la luz de los estándares del Sistema Único de Acreditación (SUA).

El Manual de Estándares del SUA es una herramienta de mejora continua, que permite observar si los procesos que se realizan al interior de la Instituciones Prestadoras de Salud (IPS), presentan atributos como la sistematicidad, el enfoque al cliente, y la mejora continua; los cuales, según García (2), son característicos para el logro de la calidad en la institución de salud y en los cuales participa la enfermería.

Al describir la percepción del profesional de enfermería acerca de los procesos en programas de PEDT, a partir de los estándares del SUA, se pondrá a disposición de la comunidad académica de enfermería, un documento investigativo útil para profundizar en el conocimiento de la organización, implementación y mejora de los procesos; del mismo modo que se reconoce e identifica al profesional como persona idónea para diseñar y administrar los programas de PEDT.

Es necesario tener en cuenta que en Latinoamérica, el profesional de enfermería constituye la mayor fuerza laboral en programas de PEDT, como se evidencia en estudios realizados en 1998 por el Instituto de Medicina (IOM) (3). Esta situación también se presenta en Colombia, donde se observa que los enfermeros tienen un alto índice ocupacional en este tipo de programas (4), lo anterior, amerita la argumentación de la figura de este profesional como persona importante en el diseño, implementación y gestión de los programas de PEDT. Esta necesidad de argumentación también se justifica desde el Consejo Internacional de Enfermería (CIE) (5), el cual, plantea que los esfuerzos de la investigación en enfermería, deben centrarse en demostrar el valor del

trabajo de los profesionales de esta área en el logro de la calidad de la atención en los servicios de salud y en las instituciones.

También es importante señalar que actualmente en Bogotá, el profesional de enfermería ejerce el rol de “Referente” (4), esto significa que es la cabeza visible de los programas ante las directivas de la IPS, las entidades aseguradoras y los entes reguladores de la gestión que se realiza en estos programas, importantes en el Sistema de Salud Colombiano. Por tal razón, la percepción que tiene el profesional de los procesos, debe ofrecer elementos prácticos para mejorar los servicios hacia un estatus de calidad en la prestación de servicios dentro de la organización.

En cuanto a los estándares incluidos en el SUA, es necesario mencionar que son un instrumento de mejora continua cuya utilidad práctica está validada en 12 países y respaldada por el Consejo Canadiense de Acreditación (6), es por eso, que utilizar los estándares favorece la generalización de los resultados de la investigación, sin mencionar que la aplicación de los mismos se constituye en un criterio legal para medir los procesos en la organización de salud (6).

Conocer la percepción de los procesos por parte del profesional de enfermería, también aporta elementos útiles para orientar la elaboración de perfiles asistenciales y administrativos en función de la calidad al interior de las instituciones. Esta circunstancia tiene sentido para los enfermeros, debido a que la gestión en programas de PEDT se ha constituido en un campo significativo para la práctica. El fortalecimiento del perfil profesional en este campo, permitirá valorar la práctica del enfermero en la promoción de la salud y destacar la capacidad que tiene para diseñar, implementar y ejercer la gestión de estos programas en diferentes niveles.

Se espera que esta investigación sea un punto de partida para impulsar estudios posteriores, que muestren el rol gestor del profesional de enfermería desde otros enfoques, proporcionando evidencias significativas de su papel; esto permitirá dar a conocer el desarrollo profesional de enfermería en los programas de PEDT y la elaboración y puesta en marcha de estrategias de mejoramiento, que favorezcan la práctica y fortalezcan a la enfermería como una disciplina más competente y autónoma (7).

Objetivo general. Describir la percepción del profesional de enfermería acerca de los procesos estratégicos en programas de protección específica y detección temprana, en Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud en Bogotá, a partir de los estándares del Sistema Único de Acreditación Colombiano.

La gestión por procesos en programas de PEDT

Se entiende que la gestión por procesos surge a partir de la teoría de la administración por sistemas, ya que las propiedades y las características de los sistemas, tienen aplicabilidad para el funcionamiento de los procesos. Estos se caracterizan por tener tres elementos fundamentales: importación, transformación y exportación.

- **Importación o entrada en PEDT:** Está constituida por la población afiliada a Entidades Promotoras de Salud (EPS) contributivas, subsidiada o a la población vinculada. La asignación de esta población a la Institución Prestadora de Salud (IPS), lleva consigo la asignación de recursos para la ejecución de las actividades de acuerdo a lo previsto en la Resolución 3384 de 2000 (8). Además de la población afiliada y de las EPS, también se encuentran como proveedores los entes reguladores (2).
- **Transformación o procesamiento:** Con los recursos que son absorbidos por los programas de PEDT, se brinda atención a la población afiliada al Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) en actividades individuales de Salud Pública orientadas a la protección específica y a la detección temprana. La atención en programas de PEDT se realiza de acuerdo a las normas y los lineamientos establecidos para tal fin.
- **Exportación o salidas:** La atención en programas de PEDT debe entenderse desde la satisfacción de los usuarios que acuden a programas en términos de oportunidad, accesibilidad, seguridad, pertinencia y continuidad (9). En cuanto a los proveedores: entes reguladores y aseguradores, la salida debe constituirse en el cumplimiento de metas de cobertura en programas de PEDT. Dimensiones de los procesos

Dimensión Sistemática. Es la forma como los procesos adoptan las propiedades y las características de los sistemas (2), es decir, que los procesos son entendidos como una serie de elementos que giran alrededor de una estructura interactuando entre sí, para incrementar la satisfacción del cliente (10). Del mismo modo, la organización vista como un todo, hace que el enfoque basado en procesos permita la identificación sistemática de la organización, de manera que si un proceso es ineficaz o ineficiente todo el sistema lo será. La sistematicidad hace que los procesos sean explícitos y no esporádicos, de forma que se apliquen de manera organizada en todas las áreas, y que a su vez respondan a los distintos criterios relacionados con el direccionamiento estratégico de la organización (10).

Dimensión enfoque al cliente. Los clientes se pueden clasificar entre internos y externos, donde el interno es el individuo que interactúa con los recursos de una organización para producir un servicio o producto (salida), a partir de unos insumos iniciales (entrada). El objetivo de su actuar es satisfacer sus necesidades las cuales están relacionadas con la misión de la organización. El externo es el individuo que demanda los servicios o productos de una organización, para satisfacer sus necesidades. El hecho de que las organizaciones dependan de la aprobación de ellos para alcanzar criterios de sostenibilidad y competitividad, hace que el sistema se enfoque hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas de esta población; es así como la finalidad de la organización se constituye básicamente en conseguir que el cliente se sienta identificado con los productos o servicios que se le ofrecen, y de este modo lograr un nivel de lealtad (9).

Dimensión mejora continua de la calidad. La mejora continua de la calidad busca identificar y comprender las necesidades de los clientes (11). Esto se logra mediante la realización de un ciclo que consiste en planificar, actuar, evaluar y mejorar (10,19). El objetivo de la mejora es descubrir y eliminar las perturbaciones o fallos crónicos y así pasar del nivel ordinario de ejecución a un nivel superior (12).

Procesos estratégicos en programas de PEDT

Los procesos estratégicos buscan que los esfuerzos apunten hacia el cumplimiento de las metas de cobertura en programas de PEDT, logrando paralelamente que el modelo de atención se adhiera al conjunto de normas y guías

que rigen los programas. Dentro de los procesos estratégicos encontramos: direccionamiento, organización, gestión del recurso humano y gestión de la información.

La competencia profesional de los enfermeros hace que su participación se realice en la mayoría de los procesos estratégicos, sin embargo, existen procesos que por sus características no requieren la intervención del profesional, por lo cual no se incluyeron en esta investigación, pero si hacen parte del Sistema de Calidad de la institución.

Procesos de direccionamiento de los programas de PEDT. El direccionamiento de los programas de PEDT busca ajustar las políticas y orientaciones del sector, hacia lo verdaderamente factible y posible de llevarse a cabo; define las estrategias que permitirán el logro de las metas sin dejar nada a la casualidad. Integra a los diferentes actores y áreas responsables para alcanzar una direccionalidad eficaz (13). El direccionamiento también es un proceso que se da al interior del equipo y consiste en dirigir, liderar, motivar e influir sobre los actores hacia el cumplimiento de los objetivos. La dirección se fundamenta en procesos de autorregulación y autocontrol, reconociendo las debilidades y fortalezas de cada uno de los integrantes del equipo (13).

Procesos de Organización en Programa de PEDT. Se refiere a la forma como se organizan los diferentes actores y recursos en función del objetivo común; esto se hace mediante la asignación de responsabilidades dentro del equipo de trabajo, teniendo en cuenta la pertinencia de cada actor y facilitando la coordinación vertical y horizontal, y promoviendo la comunicación en todo nivel (13). En la organización, los procesos deben estar soportados por una serie de decisiones estratégicas que orienten el adecuado desarrollo de los clientes internos, por lo tanto es responsabilidad de la gestión, la organización y la garantía de espacios, recursos y mecanismos que permitan desarrollar este tipo de decisiones (14).

Procesos de gestión del recurso humano. Los procesos de gestión del recurso humano buscan aprovechar todo el potencial y talento del individuo, para alcanzar la productividad y la calidad deseada en una organización, Chiavenato propone seis pasos para gestionar el talento humano (15) consistentes en: selección, aplicación, compensación, desarrollo, retención y monitorización del personal; sin embargo para conseguir la

calidad además de lo anterior es necesario desarrollar cualidades en el trabajador tales como el liderazgo, el trabajo en equipo, la inteligencia emocional y el enfoque al cliente como plantea Gaito (16).

Procesos de gestión de la información. Entendiendo la información como un proceso de organización de datos sometido a un análisis lógico, se espera que esta sea exacta, confiable, oportuna, suficiente y relevante, al mismo tiempo que responda a las diferentes necesidades de información dependiendo del nivel (mandos bajos, medios y altos) donde se solicite (17). El flujo de la información en programas de PEDT se realiza de acuerdo al Sistema de Transferencia de Datos reglamentado en la Resolución 3384 de 2000, las EPS de los regímenes contributivos y subsidiados que reportan la información al Ministerio de la Protección Social y a las Direcciones Departamentales de Salud. La transferencia de datos se refiere a tres aspectos: la programación de actividades mediante el modelo de matrices, la ejecución de las actividades de PEDT expresada en números y el reporte de casos centinela sucedidos con su análisis.

Participación del profesional de enfermería en procesos de programas de PEDT

Como se mencionó anteriormente el profesional de enfermería es la cabeza visible de los programas de PEDT ante los actores del Sistema, en términos operativos es el “Referente” de los programas de PEDT dentro del Sistema, por ende tiene la responsabilidad de lograr que la gestión por procesos conduzca al cumplimiento de metas de cobertura en PEDT (2).

García (2), plantea que el responsable de los procesos debe conocer a fondo las características de los mismos, de forma que esto le permita determinar los objetivos, garantizar la eficiencia, la efectividad, lograr que las metas se cumplan, definir los alcances y subprocesos, sus responsables, e identificar y ejecutar los cambios requeridos por la empresa, el cliente y solucionar los problemas que surjan.

Con lo expuesto anteriormente, se puede observar que dentro del Sistema de Salud Colombiano, los actores identifican al referente como el representante funcional de los programas de PEDT, esta situación le exige al referente conocer a fondo los procesos de los programas, su implementación, organización, ejecución

y mejoramiento; razón por la cual, la percepción de este, se convierte en insumo fundamental para llevar a cabo estrategias de retroalimentación al interior del equipo de trabajo, del mismo modo que se realiza seguimiento y control de los programas, ante directivas de la IPS y demás actores del Sistema.

La función del referente de programas de PEDT no se limita al interior de la IPS donde actúa; sus compromisos se extienden hacia las empresas aseguradoras con las cuales la IPS guarda relación contractual y con empresas reguladoras que realizan el seguimiento y control de la ejecución de las actividades en los programas. El referente está en el deber de planear, coordinar y conciliar el rumbo de los procesos con los representantes de estas empresas puesto que los programas se constituyen en interés general de estos actores.

Marco de diseño

Este es un estudio descriptivo-exploratorio-cuantitativo que describe las características de los procesos a partir de la percepción de los profesionales de enfermería mediante la interpretación de los valores numéricos establecidos en el SUA; es exploratorio porque no se han realizado estudios que involucren los estándares del SUA para percibir procesos en programas de PEDT. El universo estuvo conformado por los profesionales de enfermería referentes de programas de protección específica y detección temprana, en instituciones prestadoras de servicios de salud de primer nivel de atención en Bogotá; la muestra fue intencional teniendo en cuenta que los individuos decidieron participar voluntariamente en el estudio. Para el caso, participaron 32 profesionales de enfermería.

El instrumento utilizado se elaboró a partir de los estándares de acreditación de la Resolución 1445 de 2006 que aplican para los programas PEDT. De igual forma se incluyeron las dimensiones de sistematicidad, mejora continua y enfoque al cliente para calificar los estándares. Este método de calificación se basa en la escala referida en el anexo 2 de la Resolución, donde se obtiene calificación de 1 a 5 dependiendo de la situación actual del proceso. Cuando el proceso obtiene calificación de 5 significa que el proceso se despliega ampliamente en los usuarios, es completamente sistemático y alineado con el direccionamiento estratégico, y además cumple estrictamente un ciclo de mejora continua. Por otro lado,

cuando la calificación es de 1 significa que el proceso es esporádico, no se relaciona con el direccionamiento estratégico, la información es anecdótica y no se despliega hacia los clientes.

Plan de análisis de los resultados

Para analizar los resultados de la medición de la percepción de la gestión por procesos en IPS, se utilizó el Manual de Estándares de Acreditación de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud de la resolución 1445 de 2006 y el análisis cuantitativo de los resultados, se realizó mediante el cálculo general de las calificaciones de los estándares. (Ver tabla 1)

Tabla 1. Categorías Acreditación para 23 Estándares de Programas de Protección Específica y Detección Temprana.

CATEGORÍAS DE ACREDITACIÓN	
Acreditación con excelencia	99.9 puntos en adelante
Acreditado	Entre 69.9 y 99.8 puntos
Acreditación condicionada	Entre 50 y 69.8 puntos
No acreditado	Menor de 50

Fuente: Datos de la investigación.

Posteriormente se hizo una clasificación por separado de los procesos con el fin de medir la percepción individual de cada uno, para luego diseñar un análisis específico de los estándares contenidos dentro del proceso y así obtener la calificación de forma precisa. (Ver tabla 2)

Tabla 2. Categorías de Acreditación para Estándares por separado.

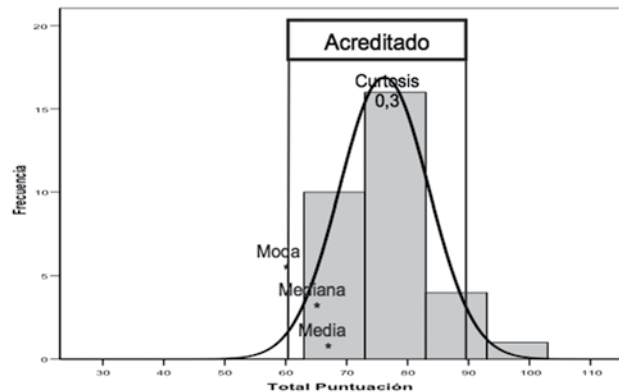
CATEGORÍAS DE ACREDITACIÓN	
Acreditación con excelencia	De 134,5 en adelante
Acreditado	De 94,3 a 134,4
Acreditación condicionada	De 67,4 a 94,2
No Acreditado	Menor de 67,4

Fuente: Datos de la investigación.

Presentación y análisis de resultados

Los resultados de la investigación muestran que el enfermero percibe que los procesos se realizan de acuerdo a los estándares de acreditación, por eso la gestión realizada en programas de PEDT es acorde a los lineamientos provistos en el SUA. En la figura 1, se observa que las calificaciones se inclinan hacia la categoría de acreditación, al mismo tiempo que la densidad de la calificación se ubica en la categoría “Acreditado” es decir de 69.9 a 99.8 puntos.

Figura 1. Calificación general de los Estándares

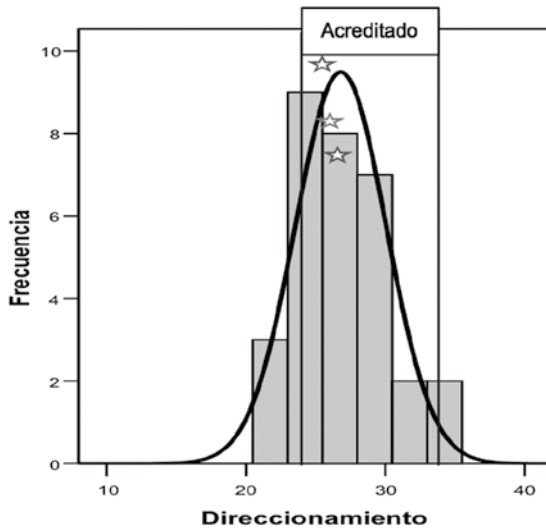


Fuente: Resultados del estudio.

Percepción de los procesos de direccionamiento

A través de la Figura 2 se observa que las medidas de tendencia central (moda 25, mediana, 26 y media 26,8), se sitúan dentro de la categoría de “Acreditación” (Entre 24.4 y 34.7 puntos). Lo anterior permite afirmar que el profesional de enfermería percibe un direccionamiento alineado con los requerimientos de la gestión por procesos, a pesar de las dificultades que esto implica, como lo señala el estudio de Gunilla (18), donde la dirección que realiza el enfermero se ve afectada por factores externos como la desorganización de los servicios de salud y las dificultades para asumir el liderazgo. Sin embargo, es de señalar que el direccionamiento de los programas de PEDT es igual para todas las IPS de primer nivel, puesto que los lineamientos generales provienen del Ministerio de la Protección Social (19).

Figura 2. Percepción de los procesos de direccionamiento



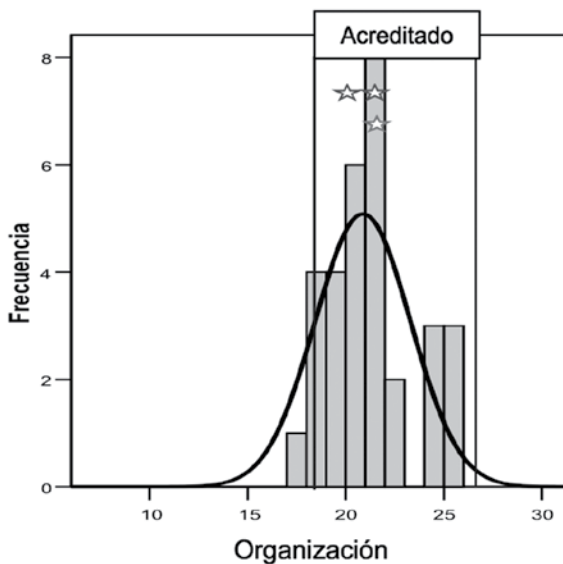
Estadísticos	
Media	26,8
Mediana	26,0
Moda	25,0
Desv. típ.	3,3
Varianza	10,6
Asimetría	0,7
Curtosis	0,4
Mínimo	22,0
Máximo	35,0
Suma	831,0

Fuente: Resultados del estudio.

PERCEPCIÓN DE LOS PROCESOS DE ORGANIZACIÓN

Estos procesos se refieren a la forma como se organizan los diferentes actores y recursos en función del objetivo común. Para observar si el profesional de enfermería percibe el cumplimiento de este requerimiento es necesario observar el figura 3, donde la densidad de las calificaciones tiene una inclinación hacia la derecha,

Figura 3. Percepción de los Procesos de Organización



esto le da un sentido positivo al análisis de los procesos de organización, porque los mismos se encuentran dentro de la categoría de “Acreditación” entre 18.3 y 26 puntos. Estas estadísticas permiten afirmar que la organización del profesional de enfermería está acorde con el enfoque de gestión por procesos reglamentado en el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad (SOGC) y en la Resolución 3384 de 2000.

Estadísticos	
Media	20,9
Mediana	21,0
Moda	21,0
Desv. típ.	2,4
Varianza	5,9
Asimetría	0,8
Curtosis	0,1
Mínimo	17,0
Máximo	26,0
Suma	647,0

Fuente: Resultados del estudio.

Percepción de los procesos de gestión del recurso humano

Los procesos de gestión del recurso humano son los que más necesitan fortalecimiento, puesto que sus calificaciones tienden a ubicarse fuera del sector de acreditación. En la figura 4 se puede apreciar que la densidad

de las calificaciones tiene una sutil inclinación hacia la derecha, al mismo tiempo que la curva se ubica entre el sector de “Acreditación Condicionada” y “Acreditación,” esto indica que los procesos no se encuentran posicionados en la categoría “Acreditación”.

Figura 4. Percepción en Gestión Recurso Humano

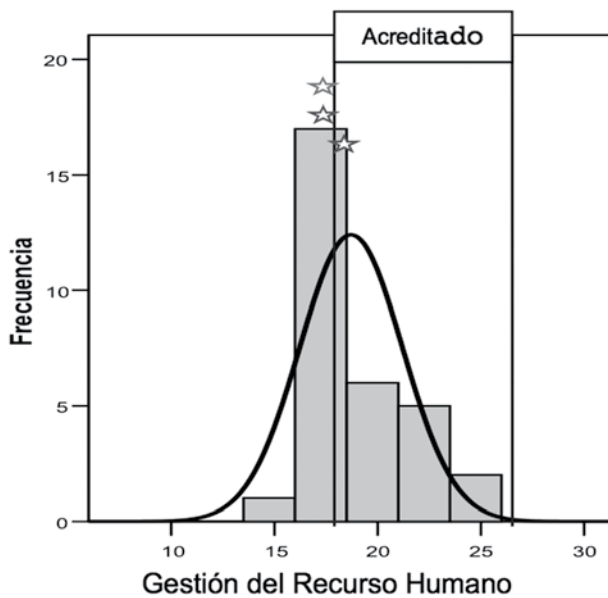
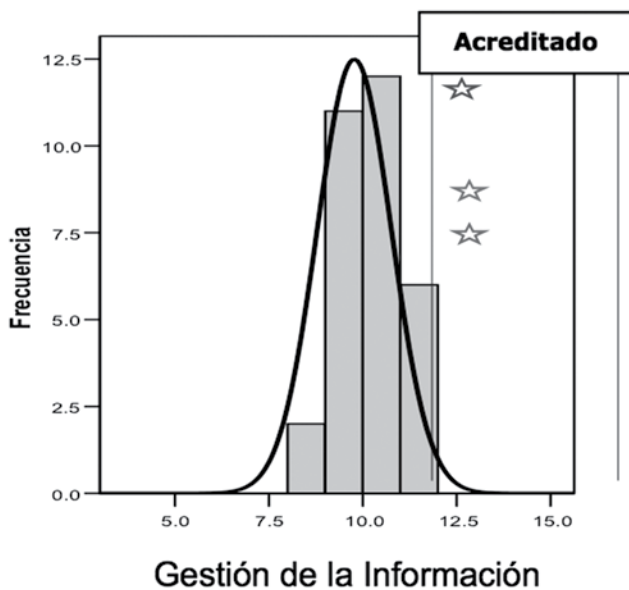


Figura 5. Percepción en gestión información



Estadísticos	
Media	18,7
Mediana	18,0
Moda	18,0
Desv. típ.	2,5
Varianza	6,2
Asimetría	0,7
Curtosis	0,4
Mínimo	14,0
Máximo	25,0
Suma	580,0

Fuente: Resultados del estudio.

Estadísticos	
Media	9,8
Mediana	10,0
Moda	10,0
Desv. típ.	1,0
Varianza	1,0
Asimetría	0,5
Curtosis	0,1
Mínimo	8,0
Máximo	12,0
Suma	303,0

Fuente: Resultados del estudio.

Percepción de los procesos de gestión de la información

En el análisis de la percepción la densidad de las calificaciones tiene una inclinación hacia la derecha, esto significa que los procesos se encuentran dentro del criterio de “Acreditación” (Entre 9,1 y 13 puntos), de igual forma, al observar la posición de las medidas de tendencia central (moda 10, mediana, 10 y media 9,8), se observa que estas también se sitúan dentro de la zona de “Acreditación”. Por otro lado, las medidas de distribución y apuntamiento: desviación típica (1) varianza (1) curtosis (0,1); muestran que la distribución de las calificaciones en esta categoría se acerca una distribución normal más que en las otras categorías, por lo que se puede señalar que la categoría gestión de la información tiene el comportamiento más uniforme en relación con las otras categorías; esto se debe al rigor con el cual los actores del sistema han unificado los términos del flujo de la información en PEDT.

CONCLUSIONES

Se concluye que la percepción del profesional de enfermería en los procesos que participa en programas de PEDT, evidencia una gestión posible de acreditar con base en los estándares del SAU. De forma que los programas de PEDT y a su vez las IPS de primer nivel, se benefician de la participación del profesional de enfermería, claro está, siempre que se tenga en cuenta que algunos aspectos necesitan ser mejorados, siendo coherente esto con la propuesta teórica del mejoramiento continuo dentro de los Sistemas de Calidad en Salud.

Los procesos de gestión del recurso humano son los que más necesitan mejoramiento y fortalecimiento, teniendo en cuenta el resultado de la percepción de los profesionales de enfermería dentro del estudio. El comportamiento de este grupo no se equiparan a las categorías de calidad esperadas en la gestión; esto representa una dificultad en la sistematicidad del enfoque, a pesar de que otros procesos tengan calificaciones comparables a los estándares de calidad.

Por otro lado, los procesos de organización son los que mejor se sitúan con la categoría de calidad, acercándose más a un criterio de “Acreditación con excelencia,” esto quiere decir que el profesional de enfermería se percibe como idóneo para participar en la organización de

los actores y de los recursos físicos, al mismo tiempo que participa estratégicamente en procesos de planeación y ejecución, que posteriormente van a permitir el logro de los objetivos organizacionales.

El profesional de enfermería como referente de programas de PEDT, tiene la capacidad de argumentar los procesos que suceden al interior de la IPS al resto de actores del Sistema, y esto se constituye en insumo fundamental para la implementación de estrategias que conduzcan al mejoramiento de los programas. Es indispensable que los actores del sistema reconozcan que detrás de los reportes de metas y coberturas, existe toda una organización la cual es representada eficazmente por el profesional de enfermería.

Los estándares de acreditación son una unidad de medida confiable y además son una herramienta útil para la práctica cotidiana; razón por la cual los estándares se entienden como una variable que se debe considerar para la investigación del actuar en gestión del profesional de enfermería en instituciones de salud, más aun, si se tiene en cuenta que la acreditación es un elemento relevante de la realidad del SGSSS.

RECOMENDACIONES

Es necesario realizar investigaciones que puedan explicar la relación de las variables que intervienen en el ejercicio del profesional de enfermería, dentro de la gestión por procesos; esto con el fin de establecer inferencias, proposiciones, postulados, axiomas o hipótesis que permitan la identificación de los factores que contribuyen o que obstaculizan la labor del profesional en la gestión. De igual forma, es prioritario establecer el grado de influencia que ejercen algunos factores internos como la formación del profesional, la experiencia, el modelo administrativo que aplica; y otros externos como la organización de los servicios de salud, las políticas institucionales y el contenido legal de los programas.

Para que los sistemas de salud reconozcan y comprendan los aportes del ejercicio profesional de enfermería en la gestión de programas de PEDT y de salud pública, es necesario explicar su actuar a través de herramientas de aplicación y aceptación generalizada. Los estándares para la acreditación de la calidad en IPS, otorgan un grado importante de precisión y generalización de los resultados en comparación con otros

instrumentos utilizados en la investigación del actuar administrativo del profesional de enfermería. Por eso es indispensable que los profesionales de enfermería estén familiarizados con los estándares y los procesos que argumentan su rol administrativo en el actual Sistema de Garantía de la Calidad en Colombia.

Para alcanzar los índices de calidad esperados en los programas de PEDT es indispensable hacer uso de los indicadores de proceso, ya que los indicadores de resultado no permiten visualizar de forma clara los aspectos de la gestión por procesos que están sujetos a mejora. Sin embargo, la información obtenida de los indicadores de proceso, tiene que ser analizada en conjunto con los indicadores de resultado, de otro modo siempre se tendría una evaluación sesgada.

En cuanto a los procesos de Recurso Humano, el profesional tiene la responsabilidad de lograr que la interacción y retroalimentación del equipo de trabajo se lleve a cabo de forma sistemática y que se enfoque hacia la mejora continua; del mismo modo es necesario que este proceso se despliegue en todos los integrantes del equipo y que las soluciones a las dificultades tengan la posibilidad de trascender horizontalmente por los departamentos y verticalmente por las jerarquías. Lo anterior tiene que estar acompañado de registros, documentos o material que se constituya en una evidencia válida para el proceso, la organización y los entes de control.

REFERENCIAS

- (1) Ministerio de la Protección Social. Evaluación de las acciones de promoción, protección específica y detección temprana y atención de las enfermedades de interés en Salud Pública: Resultados anualizados. Bogotá: El Ministerio; 2007. p. 24-80.
- (2) García B. Gerencia de procesos para la organización y el control interno de Empresas de Salud. 5 ed. Bogotá: ECOE Ediciones; 2007. p. 215-21.
- (3) Land S. Community Nursing in Latin America and the Caribbean. Home Health Care Management & Practice 1988; 11(1):1-9.
- (4) Ministerio de Protección Social. Manual único de estándares de habilitación: Anexo técnico N. 1: Resolución 1043 de 3 Abril 2006. Bogotá: El Ministerio; 2006 [consultada Mayo de 2008]. Disponible en: <http://www.minproteccionsocial.gov.co/pars/library/documents/DocNewsNo16247DocumentNo4334.PDF>
- (5) Organización Panamericana de la Salud. Calidad en los servicios de salud en América Latina y el Caribe: Desafíos para la enfermería. Washington: OPS; 2002. p. 19.
- (6) Rodríguez C. Situación actual de la Acreditación en Salud, Normas y Calidad. En: Foro Internacional 10 años, ICONTEC; 2007 Sept 6-8; Bogotá: ICONTEC; 2007. p. 34-40.
- (7) Durán de Villalobos MM. Enfermería Desarrollo Teórico e Investigativo. Bogotá: Unibiblos; 2001. p. 182.
- (8) República de Colombia, Ministerio de la Protección Social. Resolución 3384 de 2000: por la cual se modifican parcialmente las Resoluciones 412 y 1745 de 2000 y se deroga la Resolución 1078 de 2000, (Dic. 29, 2000).
- (9) Ríos R. Seguimiento, medición, análisis y mejora en los Sistemas de Gestión: Enfoque Bajo Indicadores de Gestión y Balanced Scorecard. Bogotá: ICONTEC; 2008. p.53-85.
- (10) Garau J. Guía para la gestión de calidad de los procesos de servicios sociales. Institut de Treball Social i Serveis Socials: Secretaria General de Asuntos Sociales [on line]. España: Ministerio de trabajo y asuntos sociales; 2005 [consultado 05 abril 2009]. Disponible en: http://www.oviedo.es/upload/web/parrafos/01484/docs/gestion_de_calidad_procesos_en_Servicios_Sociales.pdf
- (11) Grijalvo M, Maryin-Romo C, Prida B. La Gestión por Procesos y las nuevas normas ISO 9000 (Versión 2000). II Conferencia de Ingeniería de Organización Vigo. ADINGOR [serial online] 2002 Sept [consultado 03 abril 2009]; [8 pantallas] Disponible en: http://adingor.es/congresos/web/uploads/cio/cio2002//calidad_medioambiente_riesgoslaborales_mantenimiento/C004.pdf
- (12) Varo, J. La calidad de la atención médica. En: Varo, J. Gestión Estratégica de la calidad en los servicios sanitarios: Un modelo de gestión hospitalaria.1 ed. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A; 1994. p. 37-63.
- (13) Blanco, F. El Control Integrado de Gestión: Iniciación a la dirección por sistemas. México: Editorial Limusa S. A; 1994. p. 1-22.
- (14) Resolución 1445 de 2006: Por la cual se definen las Funciones de la Entidad Acreditadora y se adoptan los Manuales de Estándares del Sistema Único de Acreditación. Boletín oficial, n° 46271, Ministerio de la protección social, Colombia. (Mayo. 17, 2006).

- (15) Chiavenato, I. Introducción a la Teoría General de la Administración. 3 ed. México: Editorial McGraw-Hill; 1992. p. 25-52.
- (16) Gaito, H. Herramientas de Gestión del Capital Humano. Argentina: Editorial Omicron System; 2004. p. 24-43.
- (17) Stoner J, Freeman E, Gilbert D. Control efectivo. En: Stoner J, Freeman E, Gilbert D. Administración. 6 ed. México: Prentice Hall Hispanoamericana S.A; 1996. p. 315-83.
- (18) Gunilla J, Ingmar P, Tores T, Barbro G. A first-line nurse manager's goal-profile. *Journal of Clinical Nursing* 2007; 16(1):149-59.
- (19) Boada C, Henao G, Valencia M. Guía para las Direcciones Territoriales de Salud: Sistema de Fortalecimiento a la Gestión de las entidades promotoras de salud de los regímenes contributivo y subsidiado frente a las intervenciones de protección específica, detección temprana y atención de enfermedades de interés en salud pública. Bogotá: Ministerio de salud; 2001. p. 4-10.