



Experiencia docente: Aplicación del Proceso Administrativo a un problema de salud

Teaching Experience: Implementation of Administrative Process to a health problem

Autor/res/ras: López Montesinos, M^a José; Seva Llor, Ana Myriam; Manzanera Saura, José Tomás; Rodríguez Mondejar, Juan José

Institución u Organismo al que pertenecen: Departamento de Enfermería. Facultad de Enfermería. Universidad de Murcia.

Indique uno o varios de los seis temas de Interés: (Marque con una {x})

{ } Enseñanza bilingüe e internacionalización

{ } Movilidad, equipos colaborativos y sistemas de coordinación

{ } Experiencias de innovación apoyadas en el uso de TIC. Nuevos escenarios tecnológicos para la enseñanza y el aprendizaje.

{X } Nuevos modelos de enseñanza y metodologías innovadoras. Experiencias de aprendizaje flexible. Acción tutorial.

{ } Organización escolar. Atención a la diversidad.

{X } Políticas educativas y reformas en enseñanza superior. Sistemas de evaluación. Calidad y docencia.

Idioma en el que se va a realizar la defensa: (Marque con una {x})

{X } Español { } Inglés

Resumen. La nueva realidad del Espacio Europeo de Educación Superior, nos obliga a la adopción de nuevas metodologías educativas, para alcanzar diferentes objetivos pedagógicos^{1,2}, ante los cambios producidos en un proceso formativo centrado en la adquisición de competencias y en el desarrollo de todo el potencial humano de los estudiantes³. En el curso académico 2013/14 aplicamos como instrumento de trabajo los contenidos de la Web Quest^{4,5}, o herramienta orientada hacia la investigación con información procedente de la red.

Objetivo: Identificar la percepción del alumno sobre los problemas de salud y aplicar, con las etapas de la herramienta utilizada, Introducción, Tarea, Proceso, Evaluación y Conclusión, a la práctica los contenidos teóricos impartidos en la clase magistral.

Metodología: fundamentándonos en las funciones del Proceso Administrativo como etapas que trabaja el alumno en el desarrollo de la asignatura troncal "Habilidades Directivas y Gestión de la calidad en enfermería", en el primer Cuatrimestre, en 3º curso del Grado en Enfermería, el alumno selecciona un problema de nuestro Sistema Nacional de Salud, y desarrolla las fases de la Web Quest.

Resultado y conclusión: tras presentar un análisis de la situación sobre el tema/problema seleccionado, planifica, organiza, gestiona y evalúa, presentando, como trabajo práctico final, una propuesta u oportunidad de mejora, que nos permite llevar a cabo la evaluación de competencias y valoración de los conocimientos adquiridos por el alumno.

Palabras Claves: Enfermería, Proceso Administrativo, Problemas de salud

Summary: The new reality of the European Higher Education Area, forces us to adopt new teaching methodologies 1,2 , to achieve different teaching objectives in presence of changes in an educational process focused on the acquisition of skills and the development of all the human potential of the students³ . In the academic year 2013/14 we apply as a working tool the contents of the Web Quest 4,5 , or research-oriented tool with information from the net.

Objective: To identify the student perception on health issues and apply, with the stage of the tool used, Introduction, Task, Process, Evaluation and Conclusion, to practice the theoretical contents taught in the lecture.

Methodology: basing on the functions of the Administrative Process as steps that the student works developing the core subject "Skills and Quality Management in Nursing", 1st C, in the 3rd year of the Degree in Nursing, the student selects a problem of our National Health System and develops phases of Web Quest.

Result and Conclusion : After showing an analysis of the situation on the selected issue/problem, he plans, organizes, coordinates and evaluates, presenting as a final practical work a proposal or opportunity for improvement, which allows us to carry out skills assessment and evaluation of the knowledge acquired by the student.

Keywords: Nursing, Administrative Process, Health Problems

INTRODUCCIÓN.-

La administración y gestión sanitaria en la disciplina Enfermera, nos lleva a un entendimiento formal de las Funciones que constituyen el Proceso Administrativo para el desempeño de unas actividades, basándose en unos principios de Planificación, Organización, Dirección y Control-Evaluación, orientados a la resolución de problemas, toma de decisiones, adecuada administración de recursos, asunción de responsabilidades y autogestión profesional. La Administración, como Ciencia Social, posee las características de *Universalidad*, lo que posibilita su utilización en todo terreno profesional, a la vez que la de *Especificidad*, permitiendo su aplicación de forma concreta, según las necesidades, en toda disciplina. Como materia instrumental es considerada un medio que coordina personas, infraestructura, recursos y actividades para conseguir siempre un fin profesional y, en la profesión enfermera, permite llevar a su finalidad la función de “cuidar en salud” de forma eficaz, eficiente, efectiva y productiva⁶. Es esto lo que la relaciona con el resto de las materias curriculares, ocupando un lugar concreto en el 3º curso de la titulación de Grado en Enfermería.

A su vez, las funciones de un Plan de Cuidados en la metodología de trabajo del profesional de enfermería (Valoración y Diagnóstico del problema, Planificación de acciones para su solución, Ejecución de actividades y Evaluación de resultados), son paralelas a las del Proceso Administrativo ya que, en todas y cada una de las actividades que encierra, requiere de una adecuada utilización de recursos, y coordinación de esas actividades con estos recursos para alcanzar un Plan de Cuidados.⁷

Si entendemos que administrar es el hacer que las cosas funcionen a través de las personas, la formación en gestión sanitaria transmite al alumno la forma de crear, hacer, desarrollar y relacionar los contenidos de todas las materias de la titulación, con una metodología establecida que les permite planificar, coordinar, dirigir y evaluar, todo lo que rodea la actividad enfermera para alcanzar satisfacción, calidad, mínimo coste y beneficio social, en el desempeño de unas actividades dirigidas al cuidado de la salud como finalidad profesional, independientemente del campo de actuación en el que se desarrolle esa actividad.

En el ámbito educativo, el cambio producido en la concepción y el objeto de la nueva realidad del Espacio Europeo de Educación Superior^{1,2}, nos obliga de forma continuada a la adopción de nuevas metodologías, y persigue diferentes objetivos pedagógicos: ante la transformación sufrida por un proceso formativo centrado en la adquisición de competencias y en el desarrollo de todo el potencial humano de los estudiantes⁸. Ello requiere del conocimiento y dominio de diversas herramientas de transferencia del conocimiento. Ante ello, nos marcamos el propósito de implicar al alumno, en el presente curso académico, en un proceso que le permite identificar un problema, desde su propia perspectiva, tras una revisión bibliográfica dirigida, con el objetivo de aplicar las funciones del Proceso Administrativo al problema seleccionado, utilizando como instrumento la Web Quest

(4,5), o herramienta orientada hacia la investigación, con información procedente de la red, que nos proporciona, con sus etapas de Introducción, Tarea, Proceso, Evaluación y Conclusión, ventajas para alumno y docente, relacionado con la adquisición de competencias , aplicando a la práctica los contenidos teóricos impartidos en la clase magistral. Estas competencias están centradas, en el conocimiento del uso e indicaciones de productos sanitarios vinculados a los cuidados de enfermería, como Competencia Específica del módulo de formación básica de la titulación, y en el conocimiento del Sistema Sanitario Español, identificando las características de la función directiva de los servicios de enfermería y la gestión de cuidados, y adquiriendo la capacidad de aplicar las técnicas de dirección de grupos, como Competencia Específica del módulo de Ciencias de la Enfermería .

OBJETIVOS:

- Identificar la percepción del alumno sobre un problema de salud
- Elevar en el alumno sus capacidades, destrezas y habilidad en la identificación de problemas, planificación y gestión de situaciones, autonomía en el aprendizaje, adecuada gestión y administración de recursos y aprendizaje en la evaluación de resultados.

METODOLOGÍA

La actividad se desarrolló a lo largo del curso, en los 13 seminarios que se imparten en la asignatura “Habilidades Directivas y Gestión de la Calidad en Enfermería”, de 3º curso, orientada hacia la superación de unas competencias profesionales que el alumno debe adquirir y alcanzar como competencias específicas de la materia, en cuanto a conocimientos, capacidades, habilidades y destrezas, dentro de las denominadas Competencias Genéricas y Transversales, relacionadas con la formación integral de la persona en general y de la disciplina enfermera en particular, potenciando la participación interactiva del discente, fomentando la comunicación con el docente, y la relación de trabajo en equipo con el resto de sus compañeros.

Muestra: 248 alumnos de 3º curso de la titulación de Grado en Enfermería.
Temporalidad del estudio: Primer cuatrimestre del curso académico 2013/14.
Criterios de inclusión: Alumnos matriculados en la asignatura en el presente curso académico. Criterios de exclusión: Alumnos que no asisten a los seminarios prácticos en los que se desarrolló la experiencia.

Competencias a evaluar ⁸:

a) Competencias específicas del Módulo de Formación Básica de la titulación que debe superar el alumno en el ejercicio (CET2. Conocer el uso y la indicación de productos sanitarios vinculados a los cuidados de enfermería. CET6. Aplicar las tecnologías y sistemas de información y comunicación de los cuidados de salud).

b) Competencias específicas del módulo de ciencias de la enfermería (CET22. Conocer el Sistema Sanitario Español. Identificar las características de la función directiva de los servicios de enfermería y la gestión de cuidados. Conocer y ser capaz de aplicar las técnicas de dirección de grupos).

c) Resto de competencias incluidas en la Guía Docente de la asignatura que, a lo largo del curso y durante el desarrollo del ejercicio, deben superarse en función del contenido seleccionado por el alumno (Competencias Transversales reflejadas en la Guía Docente y Competencias de la asignatura y su relación con las Competencias de la titulación)

Proceso Metodológico. En el primer seminario se presenta la estructura del ejercicio, o desarrollo de la Web Quest ⁵ : **La Tarea**, o selección del problema a desarrollar en el transcurso de los 13 seminarios, el **Proceso** a seguir según proceda (asunción de rol de los miembros de cada grupo, búsqueda bibliográfica y clasificación de recursos web en la búsqueda de datos, estructura del trabajo para su posterior presentación y exposición, identificación de la necesidad de recursos externos para la realización del trabajo, presentación y exposición final de resultados), y la **Evaluación** docente, o descripción de la valoración y ponderación de estructura, contenido, presentación, trabajo en equipo, idoneidad de los recursos utilizados, adecuación a los contenidos del tema, desempeño de rol, elaboración de la oportunidad de mejora y, en definitiva, según los resultados del aprendizaje y adquisición de competencias en cada etapa del ejercicio.

Tras la identificación del problema, se aplica a este los contenidos de las diferentes funciones del Proceso Administrativo (planificar, organizar, dirigir, controlar/evaluar)

Como **Tarea**, en el primer seminario, tras la constitución de los grupos (grupos de 4alumnos), se le presenta al alumno una relación de potenciales, actuales y posibles problemas sanitarios de nuestro Sistema Nacional de Salud, relacionados con:

- Género / igualdad
- Inmigración
- Economía
- Planificación, gestión, organización laboral y distribución de recursos
- Formación académica de profesionales sanitarios

- Planificación, gestión y distribución de recursos materiales
- Infraestructura sanitaria
- Sistema organizativo sanitario (hospitalaria, primaria, preventiva, etc)
- Utilización y formación en nuevas tecnologías
- Políticas sanitarias generales y autonómicas
- Educación sanitaria de la población
- Otros

Cada grupo identificó y seleccionó un problema, mediante Lluvia de Ideas, Matriz Decisional o Técnica de Grupo Nominal, para trabajarlo a lo largo de todos los seminarios.

En la fase de **Proceso**, tras seleccionarse el problema y distribuirse los roles entre los miembros de cada grupo, elaboran un cronograma de actividades y distribución de funciones y tareas, para la realización de la siguiente etapa del ejercicio, en la que se inicia la revisión bibliográfica, e identificación y análisis de la situación actual del problema, seleccionado por cada grupo, en nuestro Sistema Nacional de Salud. En esta etapa de **Proceso**, y a lo largo de sucesivos seminarios, se inicia la búsqueda inicial de causa/s del problema, valoración del problema en cuanto a su prevalencia, incidencia, magnitud, gravedad, urgencia, repercusión sociosanitaria y consecuencias económicas para, posteriormente cuestionarse, en relación al problema: *¿Qué se está haciendo?, ¿Qué se debería hacer?, ¿Qué no se debería hacer?, ¿Qué demanda la sociedad?, ¿Qué repercusión tiene, y en qué nivel, en usuarios, profesionales sanitarios, Organización sanitaria, economía, etc.?*

En el desarrollo de los seminarios, se lleva a cabo la puesta en común sobre todos los contenidos teóricos, que se van impartiendo de forma simultánea en el tiempo con los seminarios prácticos. Cada grupo presenta su capacidad de análisis y síntesis, planificación y organización de trabajo y estrategias de resolución de problemas, toma de decisiones, crítica y autocrítica, asunción de roles en el desarrollo del trabajo en equipo, liderazgo, aplicación de la teoría a la práctica, y capacidad de gestión por procesos para elevar propuestas de mejora tras la elaboración y evaluación de criterios de calidad.

En la **Evaluación**, la estructura del ejercicio nos permite valorar y evaluar la opinión de los alumnos, como futuros profesionales de enfermería, sobre la situación de nuestro Sistema Sanitario, desde su perspectiva como usuarios y su experiencia clínica en las prácticas curriculares, e identificar los niveles de aceptación, rechazo o indiferencia ante los problemas trabajados.

AL finalizar los seminarios cada grupo presenta por escrito un documento con formato artículo, así como su exposición oral sobre el problema que ha trabajado,

planificación y organización del mismo para su resolución, ejecución del plan y evaluación de potenciales resultados.

RESULTADOS.-

Los 248 alumnos se distribuyeron en seminarios de 62 alumnos cada uno, y de cada seminario salieron 15 grupos, siendo un total de 60 grupos, que trabajaron 60 posibles problemas de nuestro Sistema Nacional de Salud.

Las temáticas seleccionadas por el alumno, se centraron en un 12% sobre las listas de espera (quirúrgicas, de consultas o de pruebas diagnósticas). Un 17.7% seleccionó problemas relacionados con las enfermedades emergentes y de nueva aparición en nuestro país, debido a los procesos migratorios existentes. Sobre la necesidad de educar y formar en salud a la población en general, y a los profesionales en determinadas parcelas de la salud, los alumnos identificaron este problema en un 20% de los trabajos presentados. El alcoholismo, drogadicción, tabaquismo y otras adicciones, se trató en un 8%. Las estrategias y medidas de prevención de la enfermedad, como necesidad imperante en nuestra sociedad actual, fue tema de interés en los problemas seleccionados por el alumno, en un 11.6%. Los problemas de medio ambiente y salud laboral supusieron un 5% de los contenidos presentados. El 25% de los trabajos, desarrollaron temáticas relacionadas con la gestión sanitaria y administración de recursos, siendo este tipo de problemas los más escogidos por el alumno. Por último, el restante 5,7% se repartía entre problemas concretos de salud y situaciones clínicas (obesidad infantil, automedicación, desconocimiento y uso de nuevas tecnologías en los profesionales de la salud, maltrato infantil y de género, sexualidad en adolescentes, etc.)

Cada grupo realizó la búsqueda bibliográfica relacionada con la temática del problema seleccionado, como primera fase del ejercicio, identificando el problema mediante lluvia de ideas, matriz decisional o técnica de grupo nominal.

Cada grupo aplicó las funciones del Proceso Administrativo al problema seleccionado, utilizando para ello las diferentes fases de la *Planificación* (análisis de la situación, diagnóstico del problema, identificación de causas, priorización, planificación de actividades y evaluación de resultados previstos en el plan), *Organización* (coordinación de: tareas/ actividades, recursos humanos, materiales, económicos, infraestructuras, espacios, tecnologías, u cualquier otro elemento presente en el problema a solucionar), *Dirección* (aplicación del plan con un determinado sistema de liderazgo, administración de recursos humanos, toma de decisiones, sistemas de comunicación, motivación de personal, manejo de conflicto y negociación) y *Evaluación* (o evaluación y previo control continuado de los resultados obtenidos tras la ejecución del Plan).

Tras la presentación del plan, su ejecución y evaluación, el alumno eleva las propuestas de mejora, después de conocer los puntos débiles y fuertes del plan, en función de los resultados que, potencialmente, se hubieran obtenido, presentando el trabajo mediante una exposición oral con apoyo audiovisual, y por escrito.

CONCLUSIONES

Los resultados evidencian la apreciación del alumno ante determinados problemas de nuestro Sistema Nacional de Salud, manifestando su interés en aquellos de más actualidad e incidencia, como son los relacionados con la crisis económica, los recortes sanitarios, las consecuencias de los procesos migratorios y los procesos de gestión de recursos. Así mismo, la actualizada revisión bibliográfica del tema que trabaja cada grupo, favorece la adquisición de las Competencias a alcanzar por parte de los estudiantes, y elevación del nivel de comprensión de la temática seleccionada por el alumno, así como una adecuada aplicación del Proceso Administrativo, como medio de gestión y administración de recursos, coordinándose espacios, actividades, recursos, infraestructura, tecnología, programas, etc., para alcanzar un fin profesional: CUIDAR en salud

Como sistema de evaluación docente, ha supuesto una oportunidad de mejora en el proceso evaluativo, al poder valorar el alcance de las competencias y la aplicabilidad de unas funciones que integra el Proceso Administrativo, a un problema de salud que terminan conociendo a la perfección y les obliga a presentar oportunidades de mejora y estrategias de solución.

Bibliografía y Referencias.

Valle, JM (2010). *El Proceso de Bolonia: un nuevo marco de aprendizaje para la educación superior*. En Paredes J y De la Herrán A. *Cómo enseñar en el aula universitaria* (pp. 47-58). Madrid: Pirámide.

Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales. BOE nº de 3 julio 2010; pp. 58454-58468

Henao, AM; Núñez, ML y Quimbayo, JH (2010). El rol del profesional de la salud como docente universitario. *Aquichán*; 10(1), 34-42.

Adell, J. (2004). Internet en el aula: las WebQuest. *EduTec. Revista Electrónica de Tecnología Educativa*, 17 http://www.uib.es/depart/qte/edutec-e/revelec17/adell_16a.htm (consultado 22 enero, 2014)

Area Moreira, M (2004). WebQuest. Una estrategia de aprendizaje por descubrimiento basada en el uso de Internet. *Quaderns Digitals*, 33. <http://webpages.ull.es/users/manarea/webquest/webquest.pdf> (consultado 10 de enero, 2014)

López Montesinos, MJ (1998). *Administrar en Enfermería Hoy*. Murcia: Servicio de Publicaciones (Editum). Universidad de Murcia.

Descriptores en Ciencias de la Salud [Internet] (2013). *Biblioteca Virtual en Salud*. (Consultado 18 de enero de 2014). En: <http://decs.bvs.br/E/homepagee.htm>

Arroyo Gordo, MP (2009). La titulación de grado en enfermería y las competencias profesionales. *Rev Adm Sanit.* 7(2), 275-83. (Consultado el 12 de enero de 2014); Disponible en: <http://www.elsevier.es/es/revistas/revista-administracion-sanitaria-siglo-xxi-261/la-titulacion-grado-enfermeria-las-competencias-profesionales-13139763-politica-sanitaria-2009>