

La tesi doctoral d'Elena Sureda analitza un sistema d'avaluació per competències dels professionals sanitaris del sector públic

La recerca *La evaluación de la efectividad de un programa de gestión por competencias en una organización sanitaria*, defensada a la Universitat de les Illes Balears, ha analitzat l'efecte d'una intervenció formativa sobre l'acompliment dels professionals sanitaris en un conjunt de competències nuclears avaluades per mitjà de la tècnica de 360 graus

Palma. Juliol de 2012

La tesi doctoral d'Elena Sureda Demeulemeester, defensada a la Universitat de les Illes Balears, analitza l'efecte d'una intervenció formativa sobre l'acompliment dels professionals de l'àmbit de la salut en un conjunt de competències nuclears o transversals, avaluades mitjançant la tècnica d'avaluació en 360 graus en el context real d'una organització hospitalària pública. La recerca *La evaluación de la efectividad de un programa de gestión por competencias en una organización sanitaria* l'ha dirigida el doctor Albert Sesé, professor del Departament de Psicologia.

Aquesta recerca se centra en les competències nuclears, aquelles que afecten a tots els professionals d'una institució independentment de la categoria, el lloc o la funció. Són competències transversals o generals i estan relacionades amb la missió, la visió i els valors de l'organització. L'avaluació d'aquestes competències s'ha fet mitjançant la tècnica d'avaluació en 360 graus, en la qual el subjecte és avaluat pels diversos agents de la seva esfera (superiors, companys, col·laboradors) i per ell mateix. Així, s'ha deixat de banda la clàssica avaluació del superior respecte al subordinat. Aquesta metodologia suposa un repte per a l'anàlisi de les competències en una institució complexa com és un hospital públic.



Elena Sureda, autora de la tesi. Foto: UIB

Més enllà dels coneixements tècnics

En les darreres dècades, les organitzacions han viscut canvis profunds en les condicions de supervivència i desenvolupament, i amb aquests la gestió de persones ha esdevingut un aspecte estratègic en l'entorn empresarial, tant públic com privat. En les organitzacions laborals de l'àmbit sanitari aquest aspecte té una rellevància especial, ja que els professionals que les conformen treballen per i per al pacient, per la qual cosa les seves actuacions es caracteritzen tant pels coneixements i la perícia tècnica com per aspectes competencials més relacionats amb els valors que també es conceben com a part del repertori professional.

PROCEDIMIENTO												
FASES	DESCRIPCIÓN	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N D
1 ^{er} AÑO												
1 ^a	Compromiso de la dirección con el proyecto y selección de las competencias objetivo	F										
2 ^a	Construcción de la herramienta			M	A	M						
3 ^a	Plan de comunicación						J	J				
4 ^a	Plan de formación sobre el desarrollo de las competencias								S	O		
5 ^a	Evaluación de las competencias (pretest)									O		
6 ^a	Análisis de los datos del pretest										N	D
2 ^o AÑO												
7 ^a	Reevaluación de las competencias (postest)										N	
3 ^{er} AÑO												
8 ^a	Análisis de los resultados (etapa postest)	E	F									
9 ^a	Retroalimentación de los cambios producidos			M								

Fases de desenvolupament de la intervenció.

La recerca d'Elena Sureda ha constatat de nou fases, que s'han desenvolupat al llarg de tres anys. El treball s'ha centrat inicialment en la identificació mitjançant un grup de discussió d'un subconjunt de competències nuclears d'un hospital públic. Es varen escollir quatre competències, que varen ser avaluades en professionals de totes les categories (treballar en equip, adaptabilitat-flexibilitat, compromís-implicació i orientació als resultats) i una cinquena competència (habilitats directives) per al personal que ocupa llocs de responsabilitat. Cada competència va ser desglossada en evidències comportamentals que conformaren els ítems de l'eina de mesura.

La mostra va quedar formada per un total de 94 participants entre caps, facultatius, personal d'infermeria i personal administratiu del centre hospitalari. Tots ells varen ser seleccionats segons uns criteris establerts prèviament, de manera que no es tractava de voluntaris, i varen ser avaluats en dos temps en les competències assenyalades i havent rebut un programa formatiu que pretenia la millora d'aquestes competències. Es va valorar el canvi potencial abans i després del test, la puntuació final obtinguda en l'avaluació competencial, les possibles discrepàncies entre les tres fonts (avaluació del responsable, autoavaluació i avaluació dels companys) i, finalment, es va incloure el tractament relacional de variables sociodemogràfiques i organitzacionals, com la satisfacció laboral, la síndrome d'esgotament professional o *burnout*, l'absentisme o les reclamacions.

Conclusions

Els resultats obtinguts en el marc d'aquesta recerca aporten evidència empírica sobre l'adequació de la intervenció a la millora de la competència d'orientació als resultats, si bé les puntuacions en general es caracteritzen per un efecte sostre, que deixa poc marge a la millora. Es tracta d'un biaix comú en la majoria dels treballs revisats al respecte, i malgrat que són diverses les raons que podrien explicar la seva aparició, és probable que totes s'englobin sota el paraigua d'una manca

de cultura de sistemes d'avaluació de l'acompliment. Per això mateix, la investigadora considera interessant abraçar un període temporal més ampli que permeti familiaritzar els participants amb els processos.

A més, es produeixen discrepàncies entre les fonts considerades, de manera que les puntuacions dels responsables sobre els seus col·laboradors són més elevades si es comparen amb l'autoavaluació o les atorgades pels companys (aquests darrers són els més exigents).

Finalment, s'ha trobat una relació entre les variables sociodemogràfiques i organitzacionals, i la magnitud potencial del canvi i la valoració final en les competències. D'aquestes relacions es poden establir dos perfils. D'una banda, s'ha detectat que amb més edat, més elevat nivell de satisfacció inicial i menys esgotament emocional, es produeix una millora en el nivell competencial després de la intervenció formativa. Si aquesta millora es dona, sembla que disminueix el nombre de reclamacions als serveis. D'altra banda, les dones amb elevats nivells de satisfacció laboral i de despersonalització (distància envers el treball realitzat) són les que obtenen les puntuacions finals més grans.



Propostes de futur

A partir dels resultats obtinguts en la tesi, la investigadora assenyala com a reptes de futur:

- dur a terme un estudi comparatiu entre els principals instruments d'avaluació emprant el mateix disseny per determinar quin instrument és el més adequat per a cada tipus de competència;
- avaluar de forma sistemàtica les competències dels professionals sanitaris de manera que els resultats puguin tenir repercussió en la carrera professional;
- crear una oficina de selecció de competències sanitàries que permeti disposar d'una llista única de candidats de totes les categories professionals que siguin prioritzats en funció de les puntuacions obtingudes en les proves fetes amb aquesta finalitat;
- formar facilitadors en les institucions sanitàries que acompanyin en el procés de reflexió posterior a l'avaluació, entenent per facilitador un professional de la mateixa categoria professional però d'una especialitat diferent;
- determinar les competències que els professionals sanitaris han de tenir i avaluar-les segons els mètodes adequats per poder establir un *benchmarking* d'àmbit nacional.

Així, Elena Sureda espera que aquest treball permetrà optimitzar la gestió competencial en les organitzacions sanitàries, amb l'objectiu últim de millorar la pròpia satisfacció de les persones que hi treballen i, per tant, afavorir la qualitat de l'atenció al pacient.



Referència de la tesi

Títol: Evaluación de la efectividad de un programa de gestión por competencias en una organización sanitaria

Autora: Elena Sureda Demeulemeester

Programa de doctorat: Psicologia

Àrea de coneixement: Psicologia del Treball i de les Organitzacions

Departament: Psicologia

Directors: Albert Sesé Abad

Qualificació: Excel·lent cum laude

Membres del tribunal

President

Dra. Maria Antònia Manassero Mas
Departament de Psicologia
Universitat de les Illes Balears

Secretari

Dra. M. Carme Ramis Palmer
Departament de Psicologia
Universitat de les Illes Balears

Vocals

Dr. José Ramos López
Departament de Psicologia Social
Universitat de València

Dr. Pedro Gil-Monte

Departament de Psicologia Social
Universitat de València