

I2-3: Competencia y evaluación de la competencia

Definiciones

La **competencia** se define como la aplicación de los conocimientos, habilidades o comportamientos que se utilizan al realizar las tareas de un trabajo específico.¹ Los resultados exactos de los análisis clínicos dependen de la competencia del personal en la realización de varios procedimientos que se producen a lo largo del proceso de análisis completo.

La **evaluación de la competencia** se define como cualquier sistema para medir y documentar la competencia del personal. El objetivo de la evaluación de la competencia es identificar los problemas del rendimiento del empleado y corregir estos inconvenientes antes de que afecten a la asistencia al paciente.

Descripción general

Una evaluación inicial de la competencia podrá revelar la necesidad de impartir una formación específica al empleado. La evaluación de la competencia debe realizarse a intervalos periódicos durante la permanencia del empleado.

Las evaluaciones de la competencia que se realizan inicial o periódicamente ayudan a identificar o a evitar los problemas de rendimiento que podrán resolverse a través de formación específica en esa tarea.

Métodos de evaluación de la competencia

Los métodos de las evaluaciones de la competencia incluyen los siguientes elementos.

- La observación directa ayuda a identificar y evitar cualquier problema de rendimiento:
 - La técnica del empleado se observa durante el proceso de análisis, lo que permite al observador ver si el empleado está siguiendo el POE.
 - Para evitar la subjetividad durante la evaluación de la competencia, el observador utiliza una lista de comprobación personalizada; las listas de comprobación se usan cuando hay elementos específicos observables, acciones o atributos que deban observarse.

La observación es la forma que más tiempo requiere para evaluar la competencia del empleado, pero este método está recomendado cuando se evalúan zonas que podrían tener una gran influencia en la asistencia al paciente.

- Hacer un seguimiento de los registros (por ejemplo, revisar las hojas de trabajo y los registros que ha preparado el empleado).
- Revisar y analizar los registros del control de la calidad y los resultados de los ensayos de aptitud analítica que ha realizado el empleado al que se está evaluando.
- Volver a analizar o comprobar los resultados para compararlos entre el personal; las discrepancias deberán resolverse.
- Evaluar los conocimientos o las habilidades para la resolución de problemas usando casos clínicos. Se solicita a los empleados que respondan verbalmente o por escrito a problemas técnicos simulados.

¹ ISO 10015:1999. *Quality management—guidelines for training*. Ginebra, Organización Internacional de Normalización, 1999.



Políticas y procesos

Quizá sea necesario adaptar los métodos de determinación de la competencia del personal a los usos y preocupaciones locales.

La redacción de las políticas para la evaluación de la competencia es una cuestión fundamental en los sistemas de la calidad y la responsabilidad recae en la dirección. Será necesario compartir cada política con todos los miembros del laboratorio y documentar las evaluaciones de la totalidad del personal.

Un ejemplo de política para la evaluación de la competencia es “A todos los empleados se les debe hacer una evaluación de la competencia de forma periódica en las tareas que se definen en su descripción del puesto de trabajo”.

Los procesos describen cómo se ejecutará la política. Por ejemplo, deben abordarse las siguientes preguntas.

- **¿Quién** llevará a cabo las evaluaciones? La responsabilidad de realizar la evaluación se debe asignar a alguna persona que haya demostrado competencia anteriormente en el área que se va a evaluar. La persona responsable debe documentar y valorar los resultados de la evaluación.
- **¿Qué** se evaluará? ¿Qué tarea o tareas del puesto de trabajo y qué procedimiento del proceso preanalítico, analítico o posanalítico se evaluará? Se deberán identificar las competencias fundamentales de cada tarea. Los supervisores de primera línea deben participar en esta etapa. Son ejemplos de competencias fundamentales:
 - la identificación del paciente
 - la recogida de la muestra
 - la evaluación de la adecuación de las muestras
 - el uso de los equipos
 - la aplicación de procedimientos de control de la calidad
 - la interpretación de los resultados.
- **¿Cuándo** se producirán las evaluaciones (anualmente o cada dos años)? Es importante elaborar un calendario de las evaluaciones periódicas de cada empleado. Cuando se introduzcan nuevos procedimientos y equipos en el laboratorio, deberá implementarse un periodo de formación y posteriormente la evaluación para todos los empleados.



Las políticas y procesos deberán revisarse anualmente y modificarse cuando sea necesario.

Procedimientos

Los procedimientos describen específicamente cómo se realizará cada uno de los elementos de los procesos. Tras estos procedimientos, se realizará una evaluación de la competencia del empleado:

1. El evaluador se pone en contacto con el empleado de antemano para informarle de que la evaluación se realizará a una hora predeterminada.
2. La evaluación se realiza mientras que el empleado está realizando tareas en las que emplea muestras habituales.
3. La evaluación se realiza mediante un método específico descrito anteriormente y se registra en un diario de registros.
4. Los resultados de la evaluación se comunican al empleado.
5. Se elabora un plan de acción reparadora que define la nueva formación necesaria. El plan deberá ponerse por escrito y el director deberá asegurarse de que el empleado lo comprende. El plan deberá describir los pasos específicos que deben darse para resolver o corregir el problema, junto con los correspondientes plazos. En el plan deberán describirse claramente los recursos necesarios. Por ejemplo, el empleado podrá necesitar una versión actualizada del POE.
6. Se solicita al empleado que acepte la evaluación, el plan de acción pertinente y la nueva evaluación.



Documentación de la evaluación de la competencia

Si más de una persona comete el mismo error, incluso después de impartir la formación, considere cuál es la causa fundamental del error, como el mal funcionamiento de los equipos o la ambigüedad del procedimiento operativo.

Deberán generarse formularios estándar por adelantado y utilizarse con el fin de evaluar a todos los empleados de la misma forma. Esto evitará que los empleados piensen que las evaluaciones están sesgadas.

Todas las evaluaciones de la competencia deben registrarse de forma que reflejen la fecha y los resultados y guardarse en un lugar en el que se mantenga la confidencialidad. Estos registros son parte de los documentos de la calidad del laboratorio y deberán revisarse de forma periódica y utilizarse para la mejora continua.