

Evaluación de los Servicios de Enfermería*

ENA ZOFFOLI

Introducción

Evaluación se refiere a la acción de fijar valor a una determinada cosa o actividad de acuerdo con la utilización o provecho que aporte. Según la Organización Mundial de la Salud (1), evaluación es el proceso por el cual se puede determinar, cualitativamente o cuantitativamente, el valor de una cosa o de un acontecimiento.

De una u otra forma, todas las cosas o actividades susceptibles de cambio lo son también de evaluación, y a los factores tiempo y espacio y a su relatividad se acondiciona la apreciación o depreciación de determinados valores. Esta es una de las razones por las cuales la evaluación debe ser enfocada como un proceso necesario, permanente y dinámico.

En términos administrativos, la evaluación se considera un procedimiento mediante el cual se determinan los valores de una organización, en función del rendimiento de la acción conjunta de sus componentes, tendiente al logro de los objetivos.

Según Molina (2), "cualquier organización sanitaria, todo servicio médico colectivo, debe estimarse como empresa que trata de obtener el máximo de beneficio para el mayor número y al menor costo, de acuerdo con los recursos de que se dispone, y esto implica, en una organización racional, la necesidad ineludible de medir los resultados obtenidos". Los servicios de enfermería han de estimarse como actividades de bienestar público y es mediante una evaluación sistemática que se puede determinar su

eficacia, y los resultados obtenidos sirven de pauta para futuras planificaciones.

Según Perrodin (3), la evaluación es base sólida sobre la cual se apoya la supervisión, y tanto la evaluación del personal como de los servicios, constituyen valiosos instrumentos por medio de los cuales las supervisoras pueden tener éxito en el estímulo, la promoción y perfeccionamiento del personal, función ésta de cuantos asumen la responsabilidad de la dirección y actividades del personal.

Propósitos de la evaluación

El informe de las Discusiones Técnicas de la OMS sobre evaluación de programas de salud (4) indica que el objeto de la evaluación es, por una parte, determinar en qué medida se han alcanzado en un momento dado los objetivos preestablecidos, y por otra, establecer si la finalidad de conjunto del programa se ha conseguido en el plazo y con los medios previstos. Según Freeman (5), la evaluación de un programa es un proceso destinado a demostrar la relación entre los servicios prestados y los objetivos y propósitos de los mismos; y Freeman y Holmes (6) afirman que el propósito de la evaluación de un servicio es saber cómo el programa está respondiendo a las necesidades del servicio.

Macchiavello (7) dice que el objetivo primordial de la evaluación sanitaria es probar la efectiva promoción de la salud por la acción sanitaria, si bien él mismo menciona la dificultad que existe en la mayoría de los países en relación con la efectividad de las

Asesora en Servicios de Enfermería de la Oficina Sanitaria Panamericana, Oficina Regional de la Organización Mundial de la Salud.

* Manuscrito recibido en enero de 1963.

estadísticas, razón por la cual lo que suele evaluarse son programas, actividades y funciones de salud en términos de rendimiento, eficiencia, costos, y considerando los medios existentes.

Respecto a la evaluación del personal, dice Goddard (8) que tiene por fin:

- 1) Dar base objetiva para aumentar sueldos, recompensas y ascensos;
- 2) Dar oportunidad a cada miembro del personal de hacer una revisión periódica de sus progresos;
- 3) Comprobar la eficacia de un programa de formación, y
- 4) Facilitar a los empleados un servicio de asesoramiento.

El propósito de la evaluación en la supervisión es ofrecer una base adecuada para promover el mejoramiento del personal y la eficiencia de los servicios. Mediante la evaluación se advierten las necesidades del personal, y se cuenta con una base positiva para el planeamiento de programas de educación en servicio. El saber en qué medida los esfuerzos individuales contribuyen al rendimiento de trabajo, es esencial a la administración, y cuando el rendimiento es elevado, hay un incentivo para acrecentarlo aún más; en caso contrario, permite descubrir cuanto antes las fallas y da la oportunidad de corregirlas.

Es común observar la repetición de actividades año tras año sin hacer una apreciación de su valor; estas actividades jamás evaluadas y que se perpetúan a modo de rutina sin mayor interés por parte de sus ejecutores, tienden a perder su razón de ser, y puede decirse que uno de los propósitos más valiosos de la evaluación es elevar el nivel de trabajo, previniendo la inercia y el desinterés.

Principios de evaluación

En relación con la evaluación de los servicios, el Comité de Expertos de Enfermería de la OMS, reunido en Ginebra en

1958 (9), hizo algunas consideraciones que son verdaderos principios sobre evaluación en enfermería de salud pública, y que, por su amplitud, pueden aplicarse a otros servicios de enfermería, y dicen:

- 1) El personal administrativo de enfermería y el personal administrativo general o médico, debe evaluar periódicamente la marcha y los resultados del trabajo.
- 2) La evaluación ha de hacerse en función de los objetivos del programa, y éstos han de estar concretamente definidos.
- 3) Como base para la evaluación, conviene definir claramente las normas a que debe ajustarse el servicio.
- 4) Las observaciones sobre el terreno, los archivos y los informes han de ofrecer una base adecuada para la planificación del trabajo y para determinar los índices de rendimiento.
- 5) Los resultados de la evaluación deben servir de base para reorientar, mejorar y reformar el servicio.

Completando estos principios sobre evaluación de los servicios de enfermería, Perrodin (3) da una serie de normas que, a su vez, se pueden considerar como principios y guías para la planificación de la evaluación del personal de enfermería que son:

- 1) La evaluación para ser efectiva debe basarse en principios sólidos y tener propósitos definidos.
- 2) La evaluación para ser efectiva debe regirse por un programa bien organizado y obedecer ciertas normas preestablecidas y de acuerdo con criterios objetivos.
- 3) Para que la evaluación del personal sea objetiva es indispensable que sea hecha por aquellas personas que están en contacto directo con quien está siendo evaluado.
- 4) La evaluación para ser efectiva debe proveer medidas para distintos niveles de personal, considerando sus habilidades.
- 5) El personal reacciona favorablemente a una evaluación constructiva y, de modo general, a aquella que conduce al aprendizaje y a su mejoramiento.
- 6) Para mayor objetividad, la evaluación debe

basarse en una información anecdótica, diaria o semanal.

7) La buena evaluación se calcula según los requisitos del cargo.

8) Los formularios de evaluación deben proveer información completa sobre el perfeccionamiento del personal, conocimientos, aptitudes, apreciaciones y capacidades.

9) La evaluación es un instrumento de justicia social, tanto más importante cuanto que de ella depende la promoción del personal.

Goddard (8), a su vez, recomienda:

1) La evaluación de cada empleado ha de hacerla la persona a cuyas órdenes directas trabaje y, en lo posible, por otro observador.

2) La evaluación deberá hacerse de acuerdo con las obligaciones inherentes al cargo.

3) La evaluación no se deberá preparar sin antes examinar su contenido con el interesado.

4) La evaluación se deberá considerar como un documento confidencial.

Métodos, técnicas e instrumentos de evaluación

El Informe de las Discusiones Técnicas de la OMS sobre el tema: "Base y métodos de evaluación de los programas de salud" (4) dice que no existe un método único de evaluación, y aconseja reemplazar aquéllos que son subjetivos por otros que permiten ser verificados por distintos observadores, con igualdad de resultados, y cita el método estadístico como el más recomendable; tratándose de evaluación de programas, sugiere hacer extensa utilización del método experimental por la posibilidad de establecer comparaciones válidas entre resultados y objetivos. También menciona, para evaluar un programa, que los métodos dependen de los niveles en que se hace la evaluación: "Al nivel del terreno, se mide la acción más bien como indicación de eficiencia y apreciación correcta de procedimientos; a nivel administrativo-técnico, se miden los objetivos técnicos del programa y se interpretan las mediciones de eficiencia y otras hechas en el terreno; a niveles superiores, la evaluación se basa en la comparación de

lo realizado con la política directriz del programa". Termina por decir que los métodos dependen del estado de desarrollo de cada fase del programa, siendo necesario evaluar también otros factores como los económicos y sociales que pudieron influir en el mismo.

La flexibilidad de los métodos evaluativos permite variedad en su aplicación, pudiéndose evaluar una organización en su totalidad o en forma de fracción individual del personal o de grupos afines.

De modo general, el proceso evaluativo utiliza ampliamente, como método de trabajo, la experimentación, la investigación y la comparación. En enfermería todos estos métodos tienen aplicación. La experimentación se emplea en especial cuando hay que seleccionar entre dos o más técnicas o métodos de trabajo, y como muchas veces resulta un procedimiento oneroso, es recomendable aplicarlo en forma de proyecto piloto. La investigación y la comparación se emplean con frecuencia para verificar la efectividad de métodos, técnicas o procedimientos mediante:

- 1) Análisis comparativos entre objetivos establecidos y realizaciones;
- 2) Análisis comparativos entre las realizaciones y las normas preestablecidas;
- 3) Análisis del rendimiento de las realizaciones en relación con su costo;
- 4) Análisis de las condiciones de trabajo y de las actividades del personal;
- 5) Análisis de los factores que, positiva o negativamente, influyeron en las realizaciones, y
- 6) Análisis de las tendencias originadas en virtud de las realizaciones.

Para la obtención de datos necesarios a los fines evaluativos, frecuentemente se utilizan las siguientes técnicas:

- 1) Observación directa de las actividades;
- 2) Entrevistas;
- 3) Discusiones de grupo;
- 4) Discusiones de casos;
- 5) Encuestas, y
- 6) Recopilación e interpretación de registros, informes y expedientes.

La observación directa de actividades es un procedimiento muy efectivo en la evaluación del personal; sin embargo, muchos de los aspectos evaluados por la observación tienden a ser subjetivos, lo que puede hacer dudar de su exactitud. Además, la observación sólo tiene valor cuando se hace por un tiempo más o menos prudencial, y deben tomarse en cuenta las reacciones que pueden sobrevenir en situaciones particulares. La entrevista se puede considerar como una actividad en sí, cuando se desea obtener o dar información, o como un complemento antes y después de la observación del trabajo; se lleva a cabo con los miembros del equipo cuyo programa está siendo evaluado, con la persona que se evalúa, y con aquellas que reciben los servicios y cuya opinión debe ser siempre consultada.

Las discusiones en grupo permiten que un número mayor de personas expresen sus opiniones, favorecen el intercambio de ideas, y ofrecen excelente oportunidad para la solución de problemas. Pueden llevarse a cabo con los miembros del equipo de trabajo y con personas de la comunidad que recibe el servicio. La discusión de casos en grupo, en igual forma que las discusiones en grupo, favorecen el intercambio de opiniones facilitando el análisis del problema desde varios puntos de vista. Las encuestas por lo general requieren una planificación adecuada, y dependiendo de sus objetivos y extensión, resulta un método largo y dispendioso; por ello, muchas veces, cuando se recomienda, se aplica sólo a una muestra significativa de la situación. Los registros, informes y expedientes, son la mejor fuente de obtención de datos, y mediante ellos, se puede conocer el número de las realizaciones, además de que, en muchos casos, es posible hacer una apreciación progresiva de los cambios habidos, ya sea tratándose de pacientes, familias o comunidades.

Entre los instrumentos de mayor valor para efectuar una evaluación está la información básica de los programas, incluso datos estadísticos; el programa trazado con

los objetivos a cumplirse; los informes de las actividades llevadas a cabo, incluso fichas o informes de pacientes o familias; la información de personas o grupos comunales sujetos a la acción del programa; las normas y reglamentos de trabajo; los manuales de procedimientos; los cuestionarios o formularios indispensables para la obtención de datos; además de, en muchos casos, la necesidad de contar con normas de comparación para valorar o medir el rendimiento del programa.

Como metodología para la planificación de la evaluación, Freeman (5) sugiere enfocar tres aspectos, que son:

- 1) las metas y propósitos del servicio;
- 2) los métodos de impartir servicios a los beneficiados, y
- 3) el resultado de los servicios.

El proceso evaluativo debe necesariamente pasar por etapas de planificación, ejecución y evaluación, y se sugieren las siguientes actividades:

- 1) Determinación de los propósitos de la evaluación.
- 2) Selección de los recursos necesarios; entre los recursos humanos deben figurar personas que participaron en la realización del programa y otras que fueron objeto del mismo, además de expertos en el asunto.
- 3) Selección de los métodos a usar y determinación del tiempo necesario.
- 4) Definición de los aspectos medibles por cantidad y valorables por calidad de servicio.
- 5) Elaboración de normas de comparación para valorar los rendimientos.
- 6) Obtención de la información necesaria.
- 7) Ejecución del proceso evaluativo.
- 8) Evaluación del plan y proceso evaluativo.
- 9) Conclusiones, recomendaciones e informes.

Criterio para valorar el rendimiento

El rendimiento de un trabajo puede expresarse en cantidad o calidad. Los aspectos de cantidad son objetivos, fácilmente medibles y los resultados apreciados

en números; en cambio, la calidad es un aspecto subjetivo, difícil de medir, pero a través de la investigación y la comparación puede perder parte de su subjetividad. De modo general, los aspectos objetivos numéricos se consideran medibles, y los aspectos subjetivos, únicamente valorables. Estos dos factores, cantidad y calidad, guardan relación muy íntima y es casi siempre indispensable un equilibrio equitativo entre ambos para que el rendimiento pueda considerarse adecuado. Puede darse el caso de que el interés se encuentre en el volumen de trabajo, y desde luego, los esfuerzos deben concentrarse entonces en aumentar el número; pero casi siempre lo que se busca es cantidad y calidad. Por ejemplo, en una sala hospitalaria se puede asignar un número alto de pacientes a una enfermera, y el servicio resulta barato, pero si evaluáramos la calidad, ésta sería muy baja. Un programa de vacunación contra la viruela es un buen ejemplo de los valores cantidad y calidad: no sólo es necesario vacunar a un gran número de personas, sino que la calidad de la vacunación debe ser tan buena como para proteger a la población vacunada contra la viruela. La enfermera de salud pública tiene gran responsabilidad en su sector de trabajo, tanto en relación con el número de familias que son controladas en el centro de salud y visitadas en su domicilio, como con la calidad de los servicios que ella da, pues éstos indudablemente repercutirán en el índice de salud de estas familias.

Evaluación de los servicios

Cuando decimos que un servicio es bueno o malo, estamos haciendo una afirmación abstracta, expresando únicamente nuestra manera de pensar sobre ello; lo que para uno es bueno, puede no serlo para otro. El proceso evaluativo, para eliminar conjeturas abstractas, debe contar con un sistema de referencia que permita una comparación sistemática, que sea a su vez el resultado de una exhaustiva investigación o representar

el concurso de un grupo o grupos de expertos en el asunto, y que puede llamarse normas de comparación, guías o criterios, cuya característica es ofrecer un índice mediante el cual se establece la comparación de aquello que se quiere evaluar. Un programa planeado en forma adecuada debe incluir criterios evaluativos que deben guardar relación inmediata con sus propósitos, objetivos y metas. Estos objetivos y metas, a su vez, deben referirse a los recursos disponibles para enfocar el problema; de lo contrario, sólo servirían de frustraciones por el fracaso de los resultados. Tomando como ejemplo los objetivos elaborados en la Conferencia de Punta del Este, referentes a la salud, podríamos considerarlos como el criterio que se debería adoptar para la planificación y evaluación de los servicios. Uno de los objetivos dice así: "Aumentar en un mínimo de 5 años la esperanza de vida al nacer, . . . suministrar agua potable y desagüe a no menos del 70 % de la población urbana y del 50 % de la rural; reducir la mortalidad de los menores de 5 años, por lo menos a la mitad de las tasas actuales; . . ." (10). Al final de cinco años, la evaluación de las condiciones de salud de América Latina nos dirá hasta qué punto se logró el objetivo y qué acción se desarrolló para obtenerlo. Un ejemplo sencillo sobre criterio comparativo de evaluación puede ser el porcentaje de vacunaciones contra la viruela, necesario para establecer un índice de inmunidad en la población, o sea, un mínimo de 80 % de vacunaciones positivas.

Los programas maternoinfantiles fijan sus objetivos de acuerdo con el problema de morbilidad y mortalidad, y establecen metas definidas sobre el porcentaje de madres y niños que deberán ser controlados dentro de determinada comunidad, incluyendo normas que faciliten la medida de la cantidad y valoración de la calidad de los servicios de salud, y los servicios de enfermería son valorados a la luz de los cambios de actitudes operados en las familias y comunidades en general, en virtud de la

acción desarrollada por el personal. Tanto los servicios de enfermería de salud pública como los de enfermería hospitalaria pueden ser evaluados comparando sus realizaciones con los principios básicos de los cuidados de enfermería (11).

Goddard (8) nos ofrece un modelo de cuestionario sobre evaluación de la administración de los servicios de enfermería que adaptado a diferentes circunstancias podrá servir de guía con éste mismo fin, y la División de Salud de la Agencia para el Desarrollo Internacional (AID), en Ecuador, acaba de publicar la traducción de una guía para autoevaluación de los servicios de enfermería hospitalaria (12). Estas referencias serán sin duda de gran utilidad para el personal de enfermería por la facilidad de adaptación a diferentes situaciones.

Es necesario tomar en cuenta que ciertos aspectos del servicio de enfermería no pueden ser evaluados aisladamente debido a su conexión íntima con servicios médicos y otros afines de cuyas influencias no pueden abstraerse.

En relación a la elaboración de guías o normas de comparación, Freeman y Holmes (6) sugieren que deben ser: 1) claramente relacionadas con los propósitos y objetivos del programa; 2) elaboradas por personas representativas del grupo que participó en el desarrollo del programa; 3) desarrolladas en forma experimental, siempre que sea posible, y cuando no, usarlas con ciertas reservas, y 4) completamente interpretadas y aceptadas por el personal.

Evaluación del personal

La evaluación del personal, si bien menos ardua desde el punto de vista de planificación, laboriosidad y tiempo, que la evaluación de un programa o servicio, es tarea bastante compleja, pues la atención se fija en el individuo, que como ser humano, es susceptible de reacciones de diferente naturaleza, sumándose a esta dificultad la subjetividad que caracteriza la valoración

de abstracciones, como son las características personales, cuya medida es prácticamente imposible, ya que la persona que juzga no puede eliminar su propia personalidad, y lo que comúnmente se logra es obtener juicios y opiniones (11).

Goddard sustituye el término evaluación por "conceptuación" cuando habla de valorar personas (8), lo que parece acertado, pues lo que realmente se hace es emitir conceptos o apreciaciones.

A pesar de lo difícil y de la complejidad que caracteriza la evaluación del personal, ésta se considera como una función de supervisión que facilita la apreciación sobre la capacidad del empleado, sus necesidades y potencialidades. Muchas veces la evaluación del personal tiene por objeto la promoción, el aumento de sueldo, la obtención de becas, etc.; sobre todo, siempre debe tener el propósito altamente constructivo de promover el desarrollo del personal y, a su vez, contribuir al mejoramiento del servicio.

Igual que la evaluación del servicio, la evaluación del personal para ser efectiva debe regirse por un plan bien organizado y obedecer ciertas normas preestablecidas, basadas en principios sólidos.

Las etapas sugeridas por Goddard (8) para la "conceptuación" del personal son: 1) determinación de los fines del programa de "conceptuación"; 2) decisión sobre qué grupos deben ser "conceptuados", y 3) selección y definición de las cualidades que han de "conceptuarse".

Las cualidades que han de "conceptuarse" deben guardar íntima relación con las calificaciones exigidas a la persona para ocupar el cargo, al mismo tiempo que enfocar sus funciones en relación con los objetivos, metas y realizaciones del programa servido.

Los formularios que se utilizan para evaluar el personal suelen ir acompañados de una guía o criterio de comparación, pero muchas veces su contenido da oportunidad a diferentes juicios y opiniones, sujetas al criterio de la persona que evalúa,

y a menos que ésta esté inbuida de verdadero sentido de justicia social, la evaluación pierde valor.

Para mencionar las cualidades que son frecuentemente evaluadas en el personal de enfermería, me referiré de nuevo a Goddard (8), quien las divide en cinco grupos, con sus respectivas subdivisiones. Estos grupos enfocan las apreciaciones sobre el personal desde el punto de vista de: 1) aptitudes para el trabajo; 2) cualidades intelectuales; 3) dotes de mando; 4) cualidades personales, y 5) aptitudes de mejoramiento. Recomienda abolir el sistema clásico mediante el cual las habilidades y características personales se clasifican como excelentes, buenas o malas, y que representan valores de comparación abstracta, substituyéndolas por una escala que tenga por característica la comparabilidad, y describe en forma sumaria situaciones verdaderas, como, por ejemplo, al evaluar la aptitud para el trabajo en relación con el tiempo transcurrido desde su ejecución, considera cinco divisiones y las gradúa en la siguiente forma: "termina el trabajo en el menor tiempo posible; trabaja de prisa y bien; toma un tiempo razonable; tarda en terminar el trabajo; emplea mucho más tiempo del debido". También sugiere otra escala numérica, en la que, por medio de cifras, se indica el grado correspondiente a cada uno de los conceptos. La escala numérica tiene como características ser flexible y ajustable a diferentes grados de habilidad.

Se puede decir que hay una tendencia a la simplificación de los formularios de evaluación del personal y que se procura evitar la subjetividad al mismo tiempo que eliminar dificultades en su manejo e interpretaciones; los formularios, además de tener objetivos definidos, e incluir guías o normas para facilitar su uso, deben proveer espacio para capacidad de progreso, además de otros aspectos relacionados con aptitudes, apreciaciones, conocimientos, habilidades, y estar adaptados a diferentes niveles.

La frecuencia con que deben ser llenados los formularios depende del objetivo de la

evaluación; muchas organizaciones prefieren hacerlo una vez al año; otras, cada seis meses; tratándose de personal nuevo, se aconseja hacerlo con más frecuencia.

Es un requisito indispensable que la evaluación sea hecha por la persona que tiene contacto directo con el evaluado; caso contrario, se debe especificar el tiempo que observó su trabajo y ambos deben discutir y firmar el formulario, que también muchas veces incluye espacio para comentarios de ambos. Los datos obtenidos deben ser considerados confidenciales.

Los formularios anecdóticos acumulativos representan una gran ayuda en el proceso evaluativo. Estos formularios deben registrar (11) en forma resumida los hechos significativos positivos o negativos sobre el personal y servirán de base al juicio que figurará en el formulario de evaluación. La información anecdótica deberá ir acompañada de la fecha y contener información suficiente para identificar el hecho y debe ser hecha por lo menos una vez a la semana.

Un aspecto que contribuye mucho al mejoramiento del personal es la autoevaluación, que consiste en un autoanálisis o autocrítica que la persona hace de sí misma. Las autoevaluaciones pueden ser discutidas con la supervisora, y ayudan a la persona a reconocer sus progresos y méritos, y a corregir sus puntos débiles.

Tanto la evaluación del personal como la de los servicios pueden traer como consecuencia recomendaciones para cambios en los objetivos de los programas, servicios, así como también en ciertas funciones o actividades del personal, contribuyendo así al dinamismo de los programas, evitando el aburrimiento y desinterés que puede sobrevenir de la repetición de actividades para las cuales el personal ya alcanzó un grado elevado de habilidad o que dentro de su propio concepto son estériles.

Siendo la evaluación una actividad inherente al ser humano, que en forma más o menos consciente en la vida diaria todo lo evalúa, también debe ser una actividad con-

tinua en los programas de salud, y en enfermería debe ser realizada en todos sus aspectos y niveles. La enfermera de cabecera evalúa las condiciones de su paciente para determinar sus necesidades antes de prodigarle cuidados, y una vez realizados éstos debe autoevaluarse para determinar hasta qué punto las necesidades fueron atendidas; la jefe de sala evalúa las necesidades individuales y en conjunto de los pacientes, y los recursos con que cuenta para atenderlos, y evalúa al personal bajo su dirección; la directora de los servicios de enfermería, a su vez, evalúa el programa de enfermería en su totalidad y al personal bajo su mando.

La enfermera de salud pública evalúa las familias a su cuidado a través de un análisis de sus necesidades físicas, emocionales y ambientales, y todas las fases de su trabajo, como actividades de grupo, entrevistas, visitas domiciliarias, demostraciones, etc., deben ser autoevaluadas.

La jefe de enfermeras evalúa al personal bajo su supervisión y participa en la evaluación total del programa juntamente con otros miembros del equipo de salud, procurando siempre el mejoramiento de los servicios, a la par que promover el desarrollo del personal.

Resumen

La evaluación, proceso mediante el cual se puede determinar el valor de una cosa o acontecimiento, debe ser enfocada como una actividad permanente en los programas de salud. Los servicios de enfermería, por lo tanto, deben ser evaluados.

Tratándose de programas o servicios de

salud, de modo general, el propósito de la evaluación es conocer los resultados que se están obteniendo a la luz de los objetivos señalados y recursos disponibles para su realización. En supervisión, el objeto de la evaluación es obtener las bases adecuadas para ayudar a promover el mejoramiento del personal y aumentar la eficacia de los servicios.

Para que los resultados sean efectivos, el proceso evaluativo debe regirse por una adecuada planificación, con base en sólidos principios técnicos y administrativos.

Los métodos comúnmente utilizados en la evaluación son la investigación, la experimentación y la comparación; las técnicas más usadas son la observación directa de las actividades, las entrevistas, las discusiones de grupos o de casos, las encuestas, y la recopilación e interpretación de registros, informes y expedientes.

El rendimiento de trabajo puede ser expresado tanto en calidad, que es un valor subjetivo, como en cantidad, que es más bien objetiva. Ambos factores, interrelacionados, son indispensables en una evaluación; es necesario contar con guías, normas o criterios evaluativos mediante los cuales se pueda establecer una comparación.

Los resultados de una evaluación deben ser expresados en tal forma que sirvan de pauta para planeamientos futuros.

La evaluación de la actuación del personal debe enfocar la capacidad del empleado, sus necesidades y potencialidades, en relación a las calificaciones exigidas por el cargo que desempeña; los formularios para tal fin deben ser sencillos y de fácil interpretación.

REFERENCIAS

- (1) World Health Organization: Administration Manual, Section on program evaluation, X.4, págs. 1-8, sbre., 1956.
- (2) Molina, Gustavo: *Principios de Administración Sanitaria*, Escuela de Salubridad, Universidad de Chile, 1955.
- (3) Perrodin, Cecilia M.: *Supervision of Nursing Service Personnel*, The Macmillan Co., New York, 1959.
- (4) Ramírez, Diego Angel: Informe del Relator, bases y métodos de evaluación de los programas de salud, *Bol. Of. San. Pan.*, 43(6):549, 1957.
- (5) Freeman, Ruth: *Enfermería de Salud*

- Pública*. La Prensa Médica Mexicana, México, D. F., 1957.
- (6) ——— y Holmes, Eduard M.: *Administration of Public Health Services*, W. B. Saunders Co., Philadelphia and London, 1959, pág. 217.
- (7) Macchiavello, Atilio: La evaluación del impacto económico de las actividades sanitarias, *Bol. Of. San. Pan.*, 52(1):25, 1962.
- (8) Goddard, H. A.: *Principios de administración aplicados a los servicios de enfermería*, Serie de Monografías, No. 41, Organización Mundial de la Salud, Ginebra, 1958.
- (9) Organización Mundial de la Salud: Cuarto Informe del Comité de Expertos en Enfermería, *Serie de Informes Técnicos*, No. 167, Ginebra, 1959, págs. 23-24.
- (10) Organización Panamericana de la Salud: *Salud—Crecimiento económico y progreso social en América Latina*, Serie de Publicaciones Varias No. 68, Washington, D. C., 1961.
- (11) Barret, Jean: *La jefe de enfermeras como administradora y maestra*, La Prensa Médica Mexicana, México, D. F., 1955.
- (12) Mullane, Mary Kelly: Guías de autoevaluación para los servicios de enfermería hospitalaria, División de Salud, Agencia para el Desarrollo Internacional, Ecuador.

Evaluation of Nursing Services (Summary)

Evaluation, which is the process by means of which the value of a thing or event may be determined, must be envisaged as a continuous activity in health programs. Therefore, the nursing services should be evaluated.

With respect to health programs or services in general, the purpose of evaluation is to ascertain the results being obtained in the light of the targets established and the resources available. In supervision the object of evaluation is to obtain suitable basis for promoting the improvement of personnel and increasing the efficiency of the services.

In order to ensure effective results, evaluation must be properly planned according to sound technical and administrative principles.

The methods normally used in evaluation are investigation, experimentation, and comparison. The technics most frequently used are direct

observations of activities, interviews, group or case discussions, surveys, collection or interpretation of records, reports, and case files.

The work output may be expressed either in terms of quality, which has a subjective value, or in terms of quantity, which is more objective. Both factors are interrelated and indispensable for evaluation; for that purpose it is necessary to have evaluation guides, standards, and criteria for establishing comparisons.

The results of an evaluation must be expressed in such a way that they may be used as a pattern for future planning.

The evaluation of personnel performance must focus on the capacity of the person concerned, her needs and potentialities, in relation to the qualifications required for the post she holds; the forms to be used for this purpose must be simple and easy to interpret.