



**UNIVERSIDAD DE PANAMÁ  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y CONTABILIDAD  
VICE RECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO**

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON  
ESPECIALIZACIÓN EN RECURSOS HUMANOS**

**PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA LOS PROFESIONALES DE  
ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL COMPLEJO HOSPITALARIO  
METROPOLITANO DR. ARNULFO ARIAS M. HOSPITAL CLÍNICO  
BASADO EN NECESIDADES EDUCATIVAS TÉCNICAS**

**POR:  
LICENCIADA VIELKA RODRIGUEZ**

**TESIS PRESENTADA EN CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS EXIGIDOS  
PARA OPTAR POR EL GRADO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS CON ENFASIS EN RECURSOS HUMANOS**

PÁGINA DE APROBACIÓN

Director de Tesis 

Miembro del Jurado \_\_\_\_\_

Miembro del Jurado 

Representante de la Vice Rectoría \_\_\_\_\_

De Investigación y PostGrado Dr. Alfredo Figueroa Narano

Fecha 14/I/1998.

## **AGRADECIMIENTO**

    Mi más profundo agradecimiento a todas aquellas personas que de una forma u otra colaboraron en la culminación de esta tesis, a la Profesora Elizabeth de Dubois, Profesor Fermín Díaz y en especial a la Dra. Gladys R. de Ríos por su apoyo y ayuda en el desarrollo de este trabajo.

## DEDICATORIA

A mis queridos padres por su apoyo y estímulo, a mi esposo e hijo por la tolerancia en el tiempo que les robe para poder culminar con éxito este trabajo y a Dios nuestro Señor por darme la oportunidad de alcanzar la meta.

## INTRODUCCIÓN

La selección y reclutamiento de los empleados no son los únicos medios para contar con un grupo de trabajadores eficientes. Los trabajadores necesitan también ser desarrollados y capacitados permanentemente. Por consiguiente, la capacitación del recurso humano debe ser un aspecto prioritario de toda organización, pues con ella se logrará el desarrollo y perfeccionamiento del personal; mejorar la calidad de su trabajo, la productividad y su motivación, lo cual redundaría en beneficio de la empresa contratante. A través de ello lograremos desarrollar al máximo las potencialidades individuales. Por lo que un Programa de Capacitación debería tener presente que el ser humano, es complejo, que tiene un acúmulo de experiencias propias, habilidades y características personales que debemos contemplar para hacer más efectivo nuestro programa. El proceso de Capacitación ayuda a los empleados a alcanzar un nivel de rendimiento y una calidad de conducta social y personal que armonice sus necesidades y los de la organización.

Es importante que todos los empleados tengan iguales oportunidades de participación a todos los niveles jerárquicos en actividades que enriquezcan su desarrollo.

A través de éste programa de Capacitación dirigida a profesionales de enfermería que prestan sus servicios a los clientes, es necesario que esté dotado de conocimientos científicos; habilidades técnicas que le permitan dar una atención libre de riesgos en forma eficiente y eficaz en el ejercicio de sus funciones tanto administrativas, como de atención directa. Lo que requiere que éste personal sea capacitado permanentemente acorde a los cambios tecnológicos, científicos, y le sean accesibles estos conocimientos.

Lo que les facilitaría su desempeño haciéndolos más productivos, mejorando sus destrezas, además de la adquisición de los conocimientos científicos y tecnológicos, lo que les ayudaría a mejorar la calidad de atención que se le brinda al cliente y por consiguiente el prestigio del personal de enfermería y de la institución hospitalaria.

Siendo entonces la capacitación dentro de una empresa tan importante, nótese la necesidad de un estudio que contribuya con elementos objetivos, a planificar un programa; basado en necesidades identificadas, ya sean de conocimientos o desarrollo de destrezas.

El estudio se ha dividido en cinco capítulos. En el primero se presenta el marco teórico, relacionado con qué es entrenamiento formación, adiestramiento y capacitación, y su importancia, cómo identificar las necesidades de entrenamiento en el personal, análisis de puesto y evaluación del desempeño

para el entrenamiento y la elaboración, implementación, evaluación y los beneficios que se obtienen a través de la capacitación.

En el segundo se presenta el marco conceptual, en el cual se exponen las razones que dieron origen al estudio; descripción del área problemática, surgimiento y justificación, las hipótesis del trabajo, variables y los objetivos trazados.

El tercer capítulo constituye el trabajo de investigación. Explicaremos la metodología utilizada que incluye el tipo de estudio, universo y la muestra. Además de las técnicas, instrumentos y procedimientos utilizados. En el cuarto capítulo detallamos la estadística aplicada, análisis e interpretación de los resultados. En el capítulo quinto se detalla el programa de capacitación, los módulos que lo forman y su implementación. Finalmente las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexo.

Los resultados de esta investigación serán de mucho beneficio para la institución, pues logrará concientizarlos de una realidad existente y de ver la importancia de mantener su personal preparado para su desempeño presente y futuro tendiente a aumentar su productividad y mejorar la calidad de atención. Además que se iniciará la creación de un centro de capacitación permanente y sostenible.

## RESUMEN

La presente investigación se realizó en el Hospital Clínico del C.H.A.A.M. en el período comprendido entre el 2 de junio al 26 de septiembre de 1997.

Este estudio es valorativo y correlacional, dirigido a identificar las necesidades educativas técnicas y administrativas de los profesionales de enfermería; además para comprobar la asociación existente entre las variables capacitación y adquisición de conocimientos.

Para ser objeto del estudio de la investigación la población debía reunir las siguientes características: ser profesional de enfermería graduada en escuelas reconocidas por el Consejo Técnico del Ministerio de Salud. Que realicen funciones técnicas y administrativas. El universo de estudio de la presente investigación estuvo constituido por enfermeras superiores clínicas, administrativas, jefes de sala y enfermeras básicas que laboran el hospital clínica.

Tomando en consideración que se requería de una muestra representativa, probabilística con un nivel de confianza de 99% y estratificada, aplicamos la fórmula que nos permite calcular el tamaño óptima muestral siendo:

$$n = \frac{S^2}{V^2} \frac{\text{Varianza de la muestra}}{\text{Varianza de la población}}$$

La recopilación de la información se realizó a través de las encuestas y una prueba de Pre y Post test al personal.

La hipótesis formulada fue la siguiente:  
Hipótesis alternativa o Ha.

“Existe una relación directa y significativa entre las variables capacitación y adquisición de conocimientos”

Hipótesis Nula

“No existe relación entre las variables capacitación y adquisición de conocimientos”.

Para comprobar si existía relación significativa entre las capacitación del personal y la adquisición de conocimientos se aplicó la prueba estadística de “r2”

de Pearson: donde

$$r^2 = \frac{N (\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N (\sum x^2) - (\sum x)^2] [N (\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

Pudiéndose comprobar la correlación existente entre las variables dependiente e independiente; cuya correlación es de 1 lo que significa que es positiva y altamente significativa por lo que comprobamos nuestra hipótesis alternativa y rechazamos la nula.

## SUMMARY

The present investigation took place in the Clinic Hospital C.H.A.A.M between June 2 and September 26, 1997.

The study is evaluative and correlative, to direct the educational techniques and administrative needs of nursing professionals; to check the association between variables of training and assimilation.

The population studied needed these main characteristics: Professional nurses graduated in a recognized school by the technical council of the Health Ministry.

These had practical and administrative functions. The universe to study was constituted by clinical supervisors, administratives, basic nurses, and chiefs that work in the Clinic Hospital.

The representative sample resulted with a level of trust of 95 percent. The application of the formula that allowed the calculation of the optimum size of sample is:

$$N = s_2 \frac{\text{variety of the sample}}{v_2 \text{ variety of the population}}$$

The recopilation of information was done in the questionnaire and a pre post test to the personed.

The formulated hypothesis is the next alternative hypothesis.

There is a direct and significative relation ship between the variables of training and assimilation was a hypothesis:

Nule Hipotesis

The is no direct and significative relation ship between varariables of training and assimilation.

$$r^2 = \frac{N (\sum xy) - (\sum x) (\sum y)}{\sqrt{[N (\sum x^2) - (\sum x)^2] [N (\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

With the proof of the correlation that existed between the dependent and the independent variable this correlation is 1, which means that it is positive and highly significative, in this case our alternative hypothesis was verified and the nule was discharged.

## INDICE

APROBACION	i
AGRADECIMIENTO	ii
DEDICATORIA	iii
INDICE GENERAL	iv
INDICE DE CUADROS	vii
INDICE DE FIGURAS	viii
INDICE DE ANEXOS	ix
INTRODUCCION	x
RESUMEN	xiii
<b>CAPITULO I -MARCO TEORICO</b>	<b>1</b>
<b>1 Capacitación Permanente del Profesional de Enfermería</b>	<b>2</b>
1.1 Educación Permanente	2
1.2 Educación en Servicio	4
1.3 Educación Continua	6
<b>2 Medios para determinar necesidades de Entrenamiento</b>	<b>7</b>
2.1 Evaluación del Desempeño	7
2.2 Análisis de los Requisitos del trabajo	10
2.3 Análisis Organizacional	11
2.4 Estudio de los Recursos Humanos	11
<b>3 Concepto de Adiestramiento</b>	<b>13</b>
3.1 Nivel de Adiestramiento de acuerdo a la Especialización	14
<b>4 Formación y Capacitación</b>	<b>17</b>
4.1 Concepto de Formación	17
4.2 Concepto de Capacitación	17
4.3 Programa de Capacitación	17
4.4 Objetivos de la Capacitación	18
4.5 Técnicas de Capacitación	19
4.5.1 La Capacitación en el Puesto	19
4.5.2 La Capacitación por Instrucciones del Puesto	19
4.5.3 Las Pláticas	20
4.5.4 Las Técnicas Audiovisuales	20
4.5.5 La instrucción con apoyo de computadoras	20
4.5.6 Aprendizaje Programado	20
4.5.7 Capacitación Vestibular o Simulada	21

5	Beneficio que produce la Capacitación	22
	A Organización	22
	B Individuo	22
	C Relaciones Humanas	23
6	Planificación de Programas para Empleados	24
	6.1 Programación de la Capacitación y Entrenamiento del Personal	25
	6.1.1 Programación del Entrenamiento	26
	6.1.2 Técnicas de Entrenamiento	30
	6.1.3 Ejecución del Entrenamiento	31
	6.1.4 Principios de Aprendizaje que hay que tener en cuenta al elaborar un Programa de Capacitación	32
CAPITULO II -MARCO CONCEPTUAL		38
2.1	Problema, Tema de Estudio	39
2.2	Descripción del área Problemática	39
2.3	Surgimiento del Estudio	40
2.4	Justificación del Estudio	40
2.5	Formulación del Problema	41
2.6	Definición Operacional de Términos	42
2.7	Formulación de Hipótesis	42
2.8	Variables	43
2.9	Objetivos del Estudio	43
	2.9.1 Objetivo General	43
	2.9.2 Objetivo Específico	43
CAPITULO III -MARCO METODOLÓGICO		44
3.1	Tipo de Estudio	45
3.2	Población o muestra	45
3.3	Instrumentos utilizados	48
3.4	Procedimientos para la recolección de datos	49
	3.4.1 Prueba Estadística Paramétrica	51
CAPITULO IV -PRESENTACIÓN, ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS		53
CAPITULO V -PROGRAMA DE CAPACITACIÓN		82

CONCLUSIONES	90
RECOMENDACIONES	93
BIBLIOGRAFIA	95
ANEXOS	

## **INDICE DE CUADROS**

### **TÍTULO**

<b>Número</b>		<b>Página</b>
<b>I.</b>	<b>Cargo que desempeña el la institución</b>	<b>56</b>
<b>II.</b>	<b>Preparación Académica de los Profesionales de Enfermería</b>	<b>57</b>
<b>III.</b>	<b>Respuesta a la pregunta N 6 sobre si: “La institución cuenta con un Programa de Capacitación”</b>	<b>58</b>
<b>IV.</b>	<b>Métodos de Capacitación de Preferencia por el Personal Encuestado</b>	<b>59</b>
<b>V.</b>	<b>Necesidades Educativas, Técnicas y Administrativas del Personal encuestado</b>	<b>68</b>
<b>VI.</b>	<b>Resultados de la Evaluación del curso de manejo de ventiladores</b>	<b>78</b>

## **INDICE DE FIGURAS**

### **TÍTULO**

<b>Número</b>		<b>Página</b>
1	Deficiencias que presenta el personal según la opinión de los Jefes, Supervisoras Clínicas y Administrativas	60
2	Respuesta dada por las enfermeras encuestadas a la pregunta si: "Conoce claramente sus funciones"	62
3	Años de servicio y edad de los Profesionales de Enfermería encuestados	64
4	Capacitación brindada por la Institución al personal para el ejercicio de su cargo	66
5	Respuesta brindada por el personal encuestado sobre si: "La institución debe contar con programas de capacitación basado en las necesidades del personal"	70
6	Respuesta a la pregunta sobre si: "La capacitacion les brindó las herramientas necesarias para el ejercicio del cargo"	72
7	Respuesta dada a la pregunta N 7 sobre si: "Se capacita al personal que presenta dificultades en su desempeño"	74
8	Recta de Regresión: Puntajes obtenidos por los profesionales de Enfermería en la prueba de Pre y Post Test en el curso de capacitación	76

## **INDICE DE ANEXOS**

### **Número**

- 1 Encuesta utilizada para el estudio**
- 2 Formato de descripción de cargo de los profesionales de Enfermería**
- 3. Prueba de Pre – Post test**
- 4. Cálculos para el coeficiente de correlación  $r^2$  de Pearson**
- 5. Evaluación del Programa**

## **CAPITULO I**

## **1. CAPACITACIÓN PERMANENTE DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

### **1.1 Educación Permanente**

La educación permanente asume como objetivo la mejoría del servicio que se ofrece a la población, constituyéndose en instrumento pedagógico de la transformación del trabajo y del desarrollo permanente de los trabajadores a nivel individual y colectivo.

La educación permanente parece constituirse en un potente valuarte que conlleva a todos los miembros del equipo de salud, hacia la necesidad de cambiar aspectos substanciales de la organización de los servicios, en la concepción misma de su misión, y también resalta las deficiencias de conocimientos y cómo afectan éstos en el desempeño del personal.

El objetivo explícito que tiene la educación permanente es contribuir a la transformación del trabajador en salud.

La O.P.S. (1985) define educación permanente como:

“La educación en el trabajo, por el trabajo y para el trabajo”

La educación permanente se constituye entonces, en una obligación de la profesión de enfermería.

Entonces se deberá considerar:

- a). La orientación previa del personal nuevo a un nuevo cargo.

Un completo plan de orientación al personal es la base de todo programa de orientación en servicio, cuyo propósito es permitir la familiarización del profesional con su trabajo y hacerle un miembro activo del hospital.

La orientación que recibe el profesional de enfermería se basa en tres aspectos:

La Institución: incluye su historia, organización, departamentos, normas, reglamentos del personal, presentación de directivos y jefes de los departamentos.

El Departamento: se debe explicar su organización, objetivos, relaciones interdepartamentales, normas reglamentos y responsabilidades del empleado.

La Unidad Asignada: se aplicarán las rutinas, normas y procedimientos específicos de la unidad, facilidades físicas y responsabilidades. Una completa orientación al personal nuevo, o a un puesto, exige una orientación en forma individual para beneficio del empleado.

Marriner (1986), cita:

“ La manera en que se trata a la enfermera durante su primer día en un nuevo empleo puede resultar decisivo, para su satisfacción y desempeño futuro en el puesto”

## 1.2 Educación en servicio.

Un elemento fundamental que orienta hacia el alcance de las metas del Departamento de Enfermería lo constituyen los programas de educación en servicio, con los cuales se contribuye al desarrollo personal, para beneficio de los pacientes y satisfacción del personal, cumpliendo con ello la meta de la educación en servicio que dice:

“Promover el desarrollo continuo de los miembros del cuerpo de enfermería” Marriner (sup. cit)

La educación en servicio mejora la calidad de la atención de enfermería, en la misma proporción en que la efectividad de sus programas mejora a las personas que suministran sus cuidados. Marmier. (sup cit)

Objetivos que persigue:

1. “Asegurar la calidad del cuidado de enfermería a través de funcionamiento efectivo, eficiente y eficaz de los recursos humanos”

2. "Promover al máximo la satisfacción en el trabajo por medio del aumento de la eficiencia, crecimiento y desarrollo personal."

Los programas de educación en servicio son diseñados según las necesidades, situaciones particulares de cada organización y deben ser cambiados a medida que no satisfagan o que varíen.

El éxito del programa dependerá del apoyo de los directivos. El programa de Educación en Servicio para el personal de enfermería es desarrollado sobre cuatro áreas de necesidades del personal, según O.P.S.-O.M.S (sup. cit)

- "Introducción u orientación a su trabajo.
- Adiestramiento en las habilidades relacionadas a su trabajo.
- Desarrollo continuo en sus trabajo y ayuda para mantenerse al día en los conceptos nuevos.
- Desarrollar necesidades de liderazgo"

En este sentido, resulta primordial la educación permanente como herramienta para la investigación y auto análisis del trabajo que ejecutan los profesionales de enfermería.

El desarrollo de los Recursos Humanos constituyen el factor crítico del desarrollo en la salud, factor éste que se toma como principal obstáculo a las propuestas de cambios.

El proceso de desarrollo de los Recursos Humanos que se requiere mediante la Educación Permanente no es más que:

“La evolución del hacer saber, sentir (prácticas, ideas y valores) de los que actúan conscientemente sobre la situación de salud y la respuestas sociales a las mismas” O.P.S-O.M.S (sup.cit)

### 1.3 Educación Continua:

Es importante destacar que la educación continua se ha dado en enfermería.

La educación continúa es considerada como:

“Proceso permanente y evolutivo de enseñanza y aprendizaje, que se inicia con posterioridad a la etapa de educación formal del trabajador para propiciar y actualizar constantemente al personal de los servicios de salud” O.P.S.-O.M.S (sup. cit)

El profesional debe actualizarse para proporcionar una atención de enfermería eficiente y eficaz. Las necesidades de educación continua están relacionadas con los cambios tecnológicos y científicos a fin de transmitir los conocimientos al personal y mejorar su desempeño.

Además permite aumentar las habilidades, el desarrollo personal y profesional. Lo que significa que la capacitación es la única respuesta a los problemas del personal y nos sirve para obtener niveles de desempeño eficiente y eficaz.

## **2 MEDIOS PARA DETERMINAR NECESIDADES DE ENTRENAMIENTO.**

Las principales medios utilizados para la determinación de necesidades de entrenamiento son:

- 1 Evaluación del desempeño
- 2 Análisis de los requisitos del trabajo
- 3 Análisis organizacional
- 4 Estudio de los Recursos Humanos

### **2.1 Evaluación del desempeño.**

La evaluación del desempeño constituye todo un proceso que lleva a determinar el desarrollo del individuo con el fin de apreciar su rendimiento y asegurar la calidad de atención que se brinda.

El trabajo de cada empleado es medido a partir de estándares y objetivos del desempeño establecidos para su trabajo (Registro personal, observaciones, pruebas de conocimientos del puesto, cuestionarios, modificación del trabajo, solicitud de supervisores, dirigentes y entrevistas.

La evaluación periódica del desempeño individual o del grupo de trabajadores nos alerta sobre la necesidad de entrenamiento o re-educación. Es posible identificar a los empleados de bajo rendimiento.

**Definiciones de Evaluación del Desempeño según autores:**

**Imundo (1984)** Nos define el término evaluación como:

"Acto formal de medir que tan bien ha manejado un empleado las obligaciones y las responsabilidades que se le asignen durante un período de tiempo dado" Imundo (sup. cit)

**Marriner (sup cit)** nos define la Evaluación como:

"Valoración formal periódica de lo bien que la enfermera haya llevado a cabo sus obligaciones durante un período específico".

Además Marriner (sup cit 178) nos señala los propósitos que persigue la evaluación del personal que son:

- "-Determinar competencia en el empleado
- Mejorar el desarrollo del personal y motivarlo para alcanzar los más altos logros
- Mejorar el desempeño examinando y fomentando mejores relaciones.
- Ayudar al asesoramiento y entrenamiento que imparte la supervisora.
- Determinar las necesidades de desarrollo y adiestramiento en las

enfermeras.

- Identificar los empleados incompetentes”.

Los dos autores concuerdan que la evaluación debe ser periódica, que a través de ella podemos detectar aquellos trabajadores que presentan dificultades en la ejecución de su trabajo y elaborar un plan para desarrollarlos o adiestrarlos. Lo que nos lleva a pensar que es importante contar con sistemas de evaluación con objetivos claramente definidos que nos permitan rápidamente detectar necesidades educativas en nuestro personal a cargo.

En la actualidad el método de evaluación utilizada para los profesionales de enfermería, emplea una escala de calificación numérica y que requiere de instrumentos específicos, que contribuyen a corroborar el comportamiento esperado del empleado y que permite comparar los resultados, y aplicar las medidas correctivas.

## **2.2 Análisis de los requisitos del trabajo.**

La descripción de cargos es la relación detallada de las atribuciones o tareas del cargo (lo que el ocupante hace), de los métodos empleados para la ejecución de esas atribuciones o tareas (cómo lo hace) y los objetivos del cargo para qué lo hace). Es, básicamente un inventario escrito de los principales hechos significativos sobre la ejecución del cargo, de los deberes y responsabilidades intrínsecas.

Para un buen análisis de puestos, es necesario tener en cuenta las siguientes interrogantes:

- Que actividad realiza el trabajador
- Cómo actúa
- Por qué lo lleva a cabo
- Debe además analizarse la experiencia para desempeñar el puesto, la cantidad de trabajo producido, calidad, tiempo y esfuerzo.

Un programa de Adiestramiento su éxito dependerá entonces en gran parte de la información detallada con respecto a los puestos involucrados.

Los trabajadores no pueden entrenarse adecuadamente a no ser que la naturaleza, obligaciones, responsabilidades y otros factores similares de los puestos para los cuales son entrenados sean bien conocidos.

El contenido de los cursos, el tiempo y la selección de los trabajadores depende del análisis completo de los puestos.

### 2.3 Análisis organizacional.

La eficacia de la organización y su éxito en la obtención de las metas dependerá de la identificación de dónde existen las deficiencias, lo cual requerirá un estudio minucioso de los objetivos fijados, de su claridad y coherencia.

Los objetivos de entrenamiento deben estar íntimamente ligados a las necesidades de la organización.

### 2.4 Estudio de los recursos humanos.

A los administradores se les pide descubrir cuáles son los problemas que están teniendo en su trabajo, y que acciones a su juicio, se necesitan para resolverlos.

Para la realización de esta investigación se tomó como referencia el estudio de los recursos humanos, que a través de una encuesta nos identificaron cuáles

eran sus necesidades técnicas y administrativas, y que metodología sería la de su preferencia para lograr adquirir conocimiento y destreza.

### **3 CONCEPTO DE ADIESTRAMIENTO**

El éxito de toda institución pública o privada requiere el desarrollo óptimo del desempeño individual y grupal de cada uno de sus trabajadores, el cual se logra a través del adiestramiento. Debido a que éste le proporciona a los individuos los conocimientos requeridos para una mejor actuación como persona, mejora su desempeño, refuerza la autoestima la autoconfianza, también se logra el aumento en el sentido de pertenencia y de igualdad de oportunidades que conducen a mejorar las relaciones interpersonales.

Por consiguiente el objetivo del adiestramiento es lograr que las personas sean más productivas en el desempeño de su trabajo actual, y prepararlos para ascender en la organización. "Forma al individuo no sólo mentalmente si no también sicológicamente en campos o tareas precisas" Román (op. cit).

A continuación definimos qué es adiestramiento según Pigors et al (op cit).

"El adiestramiento no es algo que se hace una sola vez para los empleados, se emplea de continuo en todo establecimiento bien manejado.

Cada vez que se obtiene que alguien haga el trabajo en la forma que se desea, se está adiestrando, cada vez que se dan instrucciones, o se discute un procedimiento, se está adiestrando".

Si analizamos la definición, todo personal que labora en cualquier institución debe ser adiestrado, a través de un proceso continuo, dinámico; que se dé a todos los niveles dentro de la organización, para proporcionar los conocimientos que exige su cargo actual.

### 3.1 Niveles de Adiestramiento de acuerdo a la Especialización.

Tomando en cuenta la especialización de los funcionarios se puede distinguir los siguientes niveles:

- 1- Nivel de Profesionales
- 2- Nivel de Técnicos
- 3- Nivel de Personal no Especializado.

#### a- Nivel de Profesionales

Este nivel de adiestramiento está destinado al personal más calificado de una especialidad. La necesidad de adiestramiento en éstos tiempos se hace necesario debido a los cambios tecnológicos y científicos que surgen con tanta rapidez en áreas como la salud, y en la cual es imposible mantenernos actualizados al mismo ritmo que ocurren los cambios.

Estas circunstancias nos exigen hacer un esfuerzo para incrementar nuestros conocimientos y desarrollar las destrezas.

Nuestro programa de adiestramiento está dirigido a personal de nivel profesional que además de requerir conocimientos, debe desarrollar destrezas pues la profesión así lo exige ya que las funciones que ejerce la enfermería son:

- 1- Administrativas
- 2- Atención Directa
- 3- Investigación
- 4- Docencia.

Y a cualquier nivel jerárquico que se encuentre tiene que ejercer éstas funciones dependiendo de la complejidad de su cargo en mayor o menor cantidad.

Es importante que las instituciones le brinden la oportunidad a su personal de adquirir los conocimientos, por lo que no hacerlo significa caer en la absencia a corto plazo por falta de una reducción continúa, lo que repercutirá en detrimento de la profesión; pues dificulta su desempeño, afectando así la calidad de atención y el prestigio de la institución.

#### b- Nivel Técnico

Este nivel de adiestramiento está destinado a aquel personal de una calificación menor que el profesional y busca desarrollar métodos, procedimientos y procesos técnicos.

Así el adiestramiento es necesario para elevar el nivel y conocimientos de los empleados y que puedan desempeñar sus tareas en una forma más eficiente y ganar una preparación que servirá para aumentar sus responsabilidades dentro de la empresa.

**c- Nivel de personal no Especializado**

Este nivel de adiestramiento está destinado a aquel personal que no tiene especialización alguna pero que son fundamentales para el funcionamiento de la institución a pesar de que los trabajos en su mayoría son rutinarios; y aún así, requieren ser adiestrados ya que cualquier error que cometan repercute desfavorablemente dentro de la gestión de la institución.

## **4 FORMACIÓN CAPACITACIÓN DESARROLLO**

### **4.1 Concepto de formación**

"Formación del personal involucra un cambio radical de vista y mentalidad en la cual se cambian anteriores orientaciones en sistemas y procedimientos" Román de Ríos (sup. cit)

Formación. Es un proceso continuo y permanente que se desarrolla a través de la vida profesional, que es parte del acervo cultural y las experiencias educativas, personales, sociales y profesionales. Según la Unesco (op. cit)

### **4.2 Concepto de Capacitación**

Capacitar quiere decir "hacer apto para" "habilitar para". Tradicionalmente se entendía por capacitación proceso de formación ligado más bien al desarrollo de habilidades y destreza para el ejercicio de un oficio o una actividad laboral determinada. Unesco (sup. cit)

### **4.3 Programa de Capacitación**

Es el proceso diseñado para mejorar o mantener el desempeño actual en el trabajo. Programa de desarrollo para desarrollar las habilidades necesarias para las futuras necesidades en el trabajo.

Los programas de capacitación y desarrollo deben responder a las necesidades de las personas y organizaciones implicadas.

Es importante comprender la diferencia entre estas dos técnicas. Los programas de capacitación que están relacionados con los puestos destacan el aprendizaje de conocimientos y el logro de las capacidades necesarias para alcanzar y mantener un nivel aceptable del desempeño. El desarrollo vá más allá de la capacitación, no se concentra solamente en el desarrollo de habilidades; sino que implica la superación y mejoramiento de los empleados como miembros de la organización como seres humanos.

Desde el punto de vista de los empleados; la capacitación y el desarrollo ayudan a satisfacer entre otras necesidades, los de autoestima, seguridad económica, socialización y logro, así como también ayudan a adquirir conocimientos.

#### 4.4 Objetivos de la Capacitación

Desarrollar capacidades técnicas para operar equipos, capacidades motoras, para que los trabajadores puedan ejecutar con seguridad, habilidad y eficacia sus trabajos.

#### 4.5 Técnicas de Capacitación

Después de analizar a quién se vá a capacitar y hacia que oficio o funciones está dirigido el entrenamiento se debe decidir que técnicas de este sistema se van a utilizar. Entre las más comunes podemos mencionar:

##### Capacitación en el Puesto. (CEP)

- Pláticas
- Técnicas audiovisuales
- Aprendizaje Programado
- Capacitación Vestibular o Simulada
- Instrucción con apoyo de computadoras.

Todas esta técnicas deben tener en cuenta algunos de los principios del aprendizaje tales como:

Desarrollar perspectivas, proporcionar diversos ejemplos, motivar al empleado, identificar las características del trabajo.

4.5.1. La capacitación en el puesto (CEP) es realmente ventajosa, ya que es más barata, provee facilidad de aprendizaje y retroalimentación rápida. La persona aprende a realizar su trabajo mediante el desempeño real. Existen varios tipos de capacitación en el puesto. Asesoramiento o sustituto, el empleado recibe la capacitación en el puesto de parte de un trabajador experimentado, el supervisor.

4.5.2 La capacitación por instrucciones del puesto (CIP) se resume en el qué cómo, y por qué hacer o que se hace en el puesto, ya que algunos puestos necesitan ser enseñados mediante una serie de pasos detallados en lista con la definición de puntos clave. Los pasos muestran qué debe hacer, mientras que los puntos clave muestran cómo se tiene que hacer y por qué.

4.5.3 Las plásticas a más de ser una forma igualmente sencilla, y rápida de proporcionar conocimientos es parte integral del programa de capacitación.

4.5.4 Las técnicas Audiovisuales son utilizadas con mucha frecuencia, entre ellas figuran : películas , circuito cerrado de TV, cinta de audio o video que aunque son más costosos ofrecen las ventajas únicas al recrear situaciones, reacciones y problemas.

4.5.5 La instrucción con apoyo de Computadoras (IAC) estos son más flexibles. Hay retroalimentación de formación rápida, ofrecen instrucción individualizada y control en cuanto a que la gerencia puede vigilar los progresos y necesidades de cada persona.

4.5.6 Aprendizaje programado. Método sistemático para enseñar habilidades para el puesto, que implica presentar preguntas o hechos y permitir que la persona responda, para posteriormente ofrecer al empleado retroalimentación inmediata sobre la presencia de sus respuestas.

**4.5.7 Capacitación vestibular o simulada. Capacitar a los empleados en equipo especial fuera del trabajo, utilizando equipo de simulación.**

## **5 BENEFICIOS QUE PRODUCE LA CAPACITACIÓN.**

### **A Organización**

- Conduce a una rentabilidad más alta y a actitudes más positivas.
- Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- Eleva la moral de la fuerza de trabajo.
- Ayuda al personal a identificarse con los objetivos de la organización.
- Mejora la relación jefes-subordinados.
- Ayuda a la preparación de guías para el trabajo.
- Proporciona información respecto a necesidades futuras a todo nivel.
- Incrementa la productividad y la calidad en el trabajo.
- Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.
- Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.

### **B Individuo.**

- Ayuda al individuo en la toma de decisiones de problemas.
- Alienta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- Sube el nivel de satisfacción con el puesto.
- Permitir el logro de metas individuales.
- Desarrolla un sentido de progreso en muchos campos.
- Eliminar los temores a la incompetencia o la ignorancia individual.

### **C Relaciones Humanas, internas, externas y adopción de políticas**

- Mejora la comunicación entre grupos e individuos
- Ayuda a la orientación de nuevos empleados
- Hace viable las políticas de la organización
- Proporciona una buena atmósfera para el aprendizaje
- Convierte a la empresa en un entorno de mejor calidad para trabajar y vivir en ella.

## **6 PLANIFICACION DE LOS PROGRAMAS PARA EMPLEADOS**

Al elaborar programas de capacitación para los empleados surgen diversas preguntas. Estas incluyen:

-Cuáles son los objetivos básicos de la capacitación? Son correctivos o son para el desarrollo de nuevas habilidades?

-Cómo satisfará la capacitación, las necesidades de los empleados y de la organización.

-Qué métodos debe utilizarse: Libros de texto, conferencia en el puesto, vestibular, de simulación? Se debe evaluar y decidir sobre los métodos.

-Cómo puede motivarse a los empleados para que participen en la capacitación?

-Cómo se seleccionarán los empleados para los programas de capacitación? Por antigüedad, méritos o examen competitivo?

-Se verán estigmatizados si no se les selecciona? Si la organización está sindicalizada, como se puede persuadir a los líderes para que apoyen la capacitación?

-Cuál será la duración del programa de capacitación?

-Los empleados que no terminen con éxito la capacitación seguirán teniendo sus antiguos puestos, si se les estaba capacitando para otro nuevo?

-Qué tan pronto se pondrá en práctica la capacitación? Se concederán a los empleados nuevos puestos como resultado de la capacitación? Las promociones serán por la antigüedad o por méritos?

-Quién dirigirá la capacitación? Se utilizará sólo personal interno o habrá implicadas personas externas?

-Qué medidas del desempeño determinarán el proceso, o su falta?

-Se calificará el progreso a través de pruebas o por la opinión del instructor?

-Se permitirá a los entrenados que cuestionen los juicios sobre su progreso, o su falta, que otros haga?

-En dónde tendrá lugar la capacitación? Será en las instalaciones propias, en una escuela local o en una universidad?

-Qué tipos de seguimiento tendrán lugar?

No podemos considerarlas en forma independiente, en cierto grado están interrelacionadas. Es por eso que resulta difícil desarrollar un programa exitoso.

#### 6.1 Programación de la capacitación y entrenamiento del personal.

Los nuevos conocimientos científicos en materia de salud , los avances en equipos tecnológicos, procedimientos y la generación de nuevos cargos crean la necesidad de una capacitación constante del personal profesional de enfermería. Lo que implica que una política adecuada de recursos humanos debe reconocer el entrenamiento como un proceso continuo.

Si una institución quiere que su personal sea eficiente y productivo es importante mantenerlo capacitado en base a las exigencias del puesto de trabajo. Y esta debe darse desde el empleado más nuevo hasta el más antiguo,

desde el de menor jerarquía hasta el de mayor, deberán ser entrenados periódicamente.

Cuando se capacita al trabajador se le brinda la oportunidad de desarrollar sus conocimientos, habilidades y destrezas como fórmula racional para obtener el pleno aprovechamiento de su fuerza laboral.

#### 6.1.1 Programación del Entrenamiento

Una vez realizado el diagnóstico de la determinación de las necesidades de entrenamiento, el próximo paso a seguir es la programación.

Para realizar la programación del entrenamiento deberemos tener presente los siguientes aspectos:

##### A. Objetivos de Capacitación.

Los objetivos de la capacitación deben ir dirigidos hacia dos aspectos, la modificación y actuación del rendimiento del trabajador y el programa de entrenamiento.

En la capacitación los objetivos deben ser declarados en términos de comportamiento y describir las acciones, los cuáles puedan ser vistos y medidos. Además indicar lo que el empleado va a hacer al final de la capacitación.

**La declaración de un objetivo tiene tres partes:**

- 1- La tarea que se desarrollará**
- 2- Las condiciones bajo las cuales será desarrollada**
- 3- Medida de desarrollo**

**En todo entrenamiento hay un aprendizaje, o sea; un cambio de conducta. Este cambio puede darse a nivel de habilidades, de conocimientos o actitudes.**

**Podemos decir entonces que el objetivo es un recurso que señala un cambio en el proceso enseñanza aprendizaje que se pretende lograr, pues nos permite señalar cuál es el cambio.**

#### **B Contenido del Programa**

**El contenido lo conforma el conjunto de temas que constituyen la unidad o módulo.**

**Determinación del contenido del entrenamiento en cuanto a la cantidad y calidad de información.**

**Elección de los métodos de entrenamiento.**

**Definiremos los métodos seleccionados por el grupo encuestado. Estos métodos de entrenamiento los enumeramos a continuación:**

Discusión en grupo. Presupone una reunión bien planeada y con propósitos bien específicos. Es indicado cuando se quiere modificar o crear actitudes. La comunicación en dos sentidos favorece la motivación de parte de los entrenados, capacitándolos para verificar no sólo sus propias ideas sino también las de los demás componentes del grupo.

Medios Audiovisuales. Películas, televisión y videos tape en circuito cerrado y diapositivas acopladas a grabaciones magnéticas, presentan innumerables ventajas en la transmisión de informaciones; asocian la información verbal a la imágenes lo cual puede constituir un factor preponderante para entender el contenido. Cuando ésta ayuda está bien planeada, motivará extraordinariamente al personal a adiestrar quienes se identificarán en el mensaje.

Es importante cuando se ilustra la forma en que se debe seguir una secuencia en el tiempo, detener la acción, la repetición instantánea y las posibilidades de cámara lenta o rápida.

Puede ser utilizada cuando la capacitación se llevará a cabo a nivel de toda la organización.

Estudios de casos. La persona que va a ser entrenada recibe por escrito un caso concreto que descubre un problema.

Puede ser presentado en forma de "textos programados"; en los libros.

**C Definición de la población – objeto, o sea de la clientela que debe ser entrenada considerándose:**

- números de personas
- disponibilidad de tiempo
- grado de habilidad, conocimientos y tipos de actitud
- características personales del comportamiento

**D Sitio donde se efectuará el entrenamiento:** en el puesto de trabajo, fuera de éste y aún en la empresa, o fuera de la misma.

**E Época o periodicidad del entrenamiento,** escogiendo el horario más oportuno, o la ocasión más apropiada

**F Calcula de la relación costo – beneficio del programa**

**G Control y evaluación de los resultados,** se dará considerando la verificación de puntos críticos que requieren ajustes o modificaciones en el programa para mejorar la eficacia.

**Este programa debe responder a seis preguntas fundamentales:**

Qué debe ser enseñado?

Quién debe aprender?

Cuándo se debe enseñar?

**Dónde se debe enseñar?**

**Cómo se debe enseñar?**

**Quién debe enseñar?**

Una vez que hemos determinado que habilidades, conocimientos o comportamientos finales deseamos obtener como resultado del entrenamiento, procedemos a la elección de las técnicas de entrenamiento que pueden clasificarse en cuanto a uso, tiempo y lugar de aplicación.

#### **6.1.2 Técnicas de Entrenamiento**

**En cuanto al uso son:**

- 1- Técnicas orientadas al contenido.**
- 2- Técnicas orientadas al proceso.**
- 3- Técnicas mixtas de entrenamiento**

**En cuanto a Tiempo**

- 1- Entrenamiento de inducción o de integración en la empresa.**
- 2- Entrenamiento después del ingreso al trabajo.**

**En cuanto al lugar de aplicación**

- 1- Entrenamiento en el lugar de trabajo**
- 2- Entrenamiento fuera del lugar de trabajo**

### 6.1.3 Ejecución del Entrenamiento

El éxito de la ejecución del entrenamiento dependerá de los siguientes factores:

1- La adecuación del programa de entrenamiento a las necesidades de la organización.

El entrenamiento debe ser la solución a los problemas detectados en el diagnóstico de necesidades.

2- La calidad del material de enseñanza. Debe facilitar la comprensión del aprendiz, aumentar su rendimiento al ser entrenado y racionalizar la tarea del instructor.

3- La cooperación de los dirigentes y jefes de la empresa.

El entrenamiento debe hacerse con todo el personal a todos los niveles y funciones.

4- Calidad y preparación de los instructores. El éxito dependerá del esfuerzo e interés de estos.

5- Calidad de los aprendices. Se obtendrá mejores resultados de una selección adecuada de aprendices, tomando en cuenta los objetivos del programa.

Para realizar la capacitación tenemos que realizar una evaluación periódica y sistemática a fin de detectar si están cumpliendo con los objetivos programados.

6.1.4 Principios de Aprendizaje que hay que tener en cuenta al elaborar un Programa de Capacitación.

A pesar de que la educación permanente es educación para adultos, toda enseñanza que sea dirigida a formación o actualización aunque sea de profesionales debe tener presente los principios de aprendizaje si es que realmente se quiere lograr la meta para la cual se elaboró el programa. Estos principios que debe tener presente son:

- El individuo debe conocer los resultados de su desempeño.
- El individuo aprende mejor cuando está motivado.
- El aprendizaje es profundamente influenciado por la recompensa y la sanción.
- Los períodos de aprendizaje deben prever la fatiga, la motivación y los períodos adecuados para la asimilación del material aprendido.
- El ejercicio repetido es indispensable para el aprendizaje y el desarrollo de habilidades.
- El aprendizaje eficiente depende del uso de técnicas de instrucción adecuadas.

- Estas técnicas varían de acuerdo con el tema enseñado; van desde la presentación hasta las técnicas de adquisición de habilidades motoras.
- El aprendizaje depende de las aptitudes y capacidades individuales.
- El éxito de un programa de capacitación va a depender entonces más de la identificación de las necesidades de la capacitación y de la planificación del programa.

Si el empleado no ha logrado el aprendizaje, esto se debe a que se ha pasado por alto algún principio de aprendizaje, por consiguiente las personas que tienen baja su responsabilidad, el desarrollo de programas de capacitación deben prestar atención y tomar en cuenta los principios básicos del aprendizaje para que realmente sea efectivo el entrenamiento. Por consiguiente debemos tener presente todos estos principios si realmente queremos que el programa sea un éxito ya que los programas de capacitación incluyen información sobre las políticas, procedimientos de la organización y entrenamiento en habilidades del trabajo.

La capacitación es un proceso de aprendizaje que ayuda a los empleados a mejorar su desempeño y calidad de su trabajo. Por consiguiente es importante que todos los empleados tengan iguales oportunidades para participar en actividades que permitan su desarrollo. Finalmente la capacitación es importante para aumento de la productividad y mantener al personal acorde a los cambios tecnológicos y científicos que se dan en el sector salud.

### 6.1.5 Evaluación del programa de capacitación

La etapa final del proceso de entrenamiento es la evaluación de los resultados obtenidos.

#### Definiciones de Evaluación

"Evaluación es el conjunto de acciones destinadas a medir el logro de objetivos predeterminados de una actividad o programa". O.P.S. (sup. cit)

Para los siguientes autores que citaremos la evaluación es:

Según Vargas Fuentes (1990), "La evaluación constituye una parte esencial del proceso de planificación, que tiene como objetivo, medir, controlar y dar seguimiento a los resultados obtenidos con las actividades desarrolladas en un período definido".

Entretanto que Kron (op. cit) nos dice que la "evaluación es un método para determinar el valor que tiene algún elemento o cosa en el logro de los objetivos y metas preestablecidas".

Podemos decir que la evaluación es sumamente importante como punto final de todo entrenamiento que nos vá a permitir comparar el logro de los objetivos establecidos en el programa, si fueran alcanzados o no por el personal que fue capacitado, a través de los resultados en la ejecución del trabajo; ya que debe haber un cambio en su comportamiento.

Objetivos de la evaluación:

- Indicar las áreas que deben ser mejoradas.
- Brindar al personal enseñanza constante acerca de su propia práctica.

La evaluación será efectiva en la medida en que el evaluador sea objetivo e imparcial, y que además tenga conocimientos sobre el programa, sus antecedentes lo que le facilitaran su labor.

La evaluación del programa constituye una parte esencial para el desarrollo de una administración eficaz. Consiste en la valoración de una serie de actividades dirigidas a determinar el valor del programa o de los elementos. El estudio puede ser formativo o sumativo.

Las evaluaciones sumativas aportan información para el juicio de un programa desarrollado. La evaluación puede ser descriptiva como comparativa.

Los programas son evaluados por distintas razones:

- 1- Mejorar los programas de una manera sistemática
- 2- Determinar el estado de esos programas
- 3- Determinar si las partes responsables del éxito de un programa pueden ser utilizados en otras partes del sistema

La formación de las metas del programa resultan esenciales para la evaluación del programa.

Las metas deben ser claras, específicas y medibles.

El evaluador necesitará desarrollar indicadores para medir el logro de las metas.

La validez del programa de capacitación y desarrollo quizás puede medirse mejor, al considerar opiniones de los participantes y sus supervisores en la medida en que tales programas hayan satisfecho los objetivos específicos de la capacitación y desarrollo, y aplicar lo que han aprendido.

La evaluación, como uno de los cuatro elementos de la administración, se encarga de asegurar la ejecución esperada de los proyectos. La evaluación debe ser permanente y dinámica para que, de manera continua se analicen los planes y se elaboren los métodos más satisfactorios para la organización del trabajo.

Una vez terminada la capacitación es necesario evaluar sus resultados y para ello existen cuatro categorías básicas que debemos considerar.

Reacción. Se deben evaluar las reacciones de los empleados ante el programa. Les gusto? Piensan que es valioso?

Aprendizaje. Es posible someter a pruebas a los empleados para determinar si aprendieron los principios, habilidades y hechos que debieron haber asimilado.

Conducta. Se debe preguntar si la conducta en el trabajo de las personas en entrenamiento cambió debido al programa de capacitación?

Resultados. Qué resultados finales se lograron en términos de los objetivos de capacitación previamente fijados? Se redujo la rotación del personal?

Si al realizar el análisis final, la capacitación no cumplió con sus objetivos entonces el problema podría radicar en el programa de capacitación.

## **CAPITULO II**

## **MARCO CONCEPTUAL**

### **2.1 Problema, Tema de Estudio.**

Para el desarrollo de la investigación se considera como problema "Ausencia de Programas de Capacitación permanente, estructurados, accesibles y sostenibles", donde se pueda referir aquel profesional de enfermería que presenta dificultades en su desempeño; o para su actualización basado en los cambios tecnológicos, y científicos que el mercado laboral exige.

### **2.2 Descripción del área Problemática**

La caja del Seguro Social fue fundada en 1941, su construcción se inició el 24 de enero de 1959 y fue inaugurada el 21 de mayo de 1962 por el presidente Roberto F. Chiari. Abrió sus puertas el 1 de junio de 1962.

Presta sus servicios a la población asegurada de medicina general, ginecología, obstetricia y psiquiatría. Además de los departamentos de docencia médica y enfermería.

Cuenta con recursos humanos de profesionales médicos y enfermeras. Es un hospital escuela ya que existe un convenio con la Universidad de Panamá, para la práctica de estudiantes de medicina y de enfermería.

### **2.3 Surgimiento del Estudio**

La no capacitación del personal con dificultad en su desempeño; y la ausencia de un programa de educación permanente estructurada y accesible, repercute en el desempeño, productividad, aumento del estrés, disminución la toma de decisiones y aumenta el riesgo a cometer errores. Son algunos de los factores que han motivado la realización de esta investigación tendiente a identificar necesidades técnicas y administrativas; con la finalidad de estructurar un programa de capacitación y dar inicio a un centro de capacitación permanente que sea autofinanciable.

### **2.4 Justificación del Estudio**

Este estudio será de gran utilidad para la institución, pues dará a conocer cuales son las necesidades educativas, técnicas y administrativas de los profesionales de enfermería y su relación con su desempeño, cuyo resultados nos permitirán elaborar un programa de capacitación para mejorarlo. Además servirá para la adquisición de conocimientos, desarrollo de habilidades que repercutirán en una atención de calidad al paciente y comunidad.

Además es la primera vez que se realiza una investigación de este tipo, para determinar necesidades educativas de los profesionales de enfermería que laboran en esta institución.

Por otra parte a pesar de contar con un departamento de docencia, la educación es brindada a través de seminarios y no planificada en las necesidades identificadas del personal a través de las evaluaciones.

## 2.5 Formulación del Problema

Este estudio tiene como propósito determinar las necesidades educativas técnicas y administrativas de mayor incidencia en el profesional de enfermería, durante el ejercicio de su rol como supervisora clínica, administrativa, jefes de sala y enfermera básica.

A fin de capacitar al Recurso Humano permanentemente acorde a las exigencias del mercado laboral, los cambios tecnológicos y avances científicos que ocurren constantemente en el sector salud.

Para ello se plantearon las siguientes preguntas:

¿Fue usted capacitado por la institución para ejercer su cargo actual?

¿Considera usted que la capacitación le brindó las herramientas necesarias para ejercer su cargo?

¿A los empleados que presentan dificultad en el desempeño de sus labores, se les capacita?

¿Cuáles son sus necesidades de entrenamiento técnicas y administrativas?

¿Considera usted que debe existir un programa que capacite al personal?

¿Cuáles son las dificultades que presenta el personal a su cargo?

¿Cuáles son las dificultades que presenta el supervisor?

## 2.6 Definición Operacional de Términos

**Entrenamiento:** Desarrollo de las habilidades necesarias que requiere el personal para la ejecución de sus labores, que le ayudarán a mejorar su desempeño profesional.

**Capacitación:** Proceso que desarrolla las capacidades, habilidades necesarias que requiere el trabajador para la ejecución de sus labores inherentes al cargo actual.

**Conocimiento:** Información que se adquiere al leer, escuchar a un experto o por observación profunda.

## 2.7 Formulación de Hipótesis

Para el logro de los objetivos se trazó lo siguiente hipótesis

- Hipótesis alternativa o  $H_a$   
"Existe una relación directa y significativa entre las variables capacitación y el aumento de los conocimientos"
- Hipótesis Nula o  $H_0$   
"No existe relación entre las variables capacitación y el aumento conocimientos".

## **2.8 Variables**

Las variables utilizadas para el estudio son:

La capacitación como variable independiente que la distinguiremos con la letra X, y con la letra Y la variable dependiente que es conocimiento que nos ayudará a comprobar nuestra hipótesis.

## **2.9 Objetivos del Estudio**

Los objetivos que nos hemos trazados para nuestro estudio consisten en:

### **2.9.1 Objetivo General:**

Determinar las necesidades educativas, técnicas y administrativas que presenta el profesional de enfermería y que afectan su desempeño.

### **2.9.2 Objetivos Específicos:**

Aplicar una encuesta para identificar necesidades educativas técnicas y administrativas

Elaborar un programa de capacitación basado en las necesidades identificadas.

Evaluar el programa y su efecto en la adquisición de conocimientos del personal.

## **CAPITULO III**

## **MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 Tipo de Estudio**

El estudio según el análisis y alcance de los resultados es valorativo y correlacional. Este último nos permite medir la intensidad entre las variables, su relación y el objetivo final y predecir el valor de la misma. Mientras que la investigación valorativa podemos determinar necesidades educativas y de educación continua de los profesionales de enfermería que laboran en el C.H.M. Dr. Amulfo Arias Madrid Hospital Clínico tendientes a emprender acciones; como la elaboración de un programa de capacitación su implementación y evaluación posterior.

### **3.2 Población o muestra**

La población en estudio estuvo conformada por 166 profesionales de enfermería del Hospital Clínico de los cuales 7 son supervisoras clínicas, 10 supervisoras administrativas, 10 jefes de sala y 139 enfermeras básicas que laboran en los diferentes turnos; lo que constituyen nuestro universo.

#### **Muestra**

La selección de la muestra se llevó a cabo utilizando los siguientes criterios de inclusión.

Ser profesional de enfermería graduada en escuelas reconocidas por el Consejo Técnico del Ministerio de Salud.

Que realicen funciones técnicas o administrativas.

Se utilizó el muestreo probabilístico, estratificado y por racimos pues nos asegura que todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos.

La estratificación aumenta la precisión de la muestra, implica el uso deliberado de diferentes tamaños de la muestra para cada estrato, a fin de lograr reducir la varianza de cada unidad de media muestral.

La fórmula estadística utilizada para determinar el tamaño de la muestra es la siguiente:

$$n = \frac{s^2}{v_2} \frac{\text{Varianza de la muestra}}{\text{Varianza de la población}}$$

Donde

**N**= Población (166 enfermeras)

**Y** = Valor promedio de una variable 1, una enfermera de cada cargo

**Se**= Error estándar 1%

**S<sup>2</sup>** = Varianza de la muestra expresada como probabilidad de ocurrencia de y.

$V$  = Varianza de la Población ( $S_e$  = cuadrado del error estándar)

Tenemos entonces que:

Queremos un 99% de probabilidad de ocurrencia, contra un 1% de error estándar.

$$P = 99\%$$

$$S_e = 1\%$$

$$n^1 = \frac{S^2}{V^2}$$

$$n^1 = \frac{0.0099}{0.0001} = 99$$

$$n^1 = \frac{n^1}{1 + n^1 / N}$$

$$n^1 = \frac{99}{1 + \frac{99}{166}} = \frac{99}{1.59} = 62$$

$$1 + 0.59 = 1.59$$

La muestra representativa para nuestro estudio será de 62 enfermeras.

### Muestra Estratificada

La muestra estratificada nos sirve para seleccionar el número de enfermeras de cada uno de los cargos

$$F^1 = \frac{n^1}{N} = \frac{62}{166}$$

$$F^1 = 0.373 \text{ fracción constante}$$

Cargo	Cantidad	Fracción Constante	Cantidad
Enfermera Básica	139	0.373	51
Supervisora Administrativa	7	0.373	3
Supervisora clínica	10	0.373	4
Jefes de Sala	10	0.373	4
	N= 166		n= 62

### 3.3 Instrumentos utilizados

Los instrumentos utilizados fueron las encuestas, pruebas de Pre y Post test y la aplicación de la prueba estadística de coeficiente de correlación "r<sup>2</sup>" de Pearson.

Encuesta para identificar necesidades técnicas y administrativas. Debido a las características propias del trabajo desempeñado por las enfermeras y que las encuestas iban a ser aplicadas en horas laborales, las preguntas se formularon de tal manera que el encuestado pudiese llenarla fácilmente. El instrumento utilizado fue la encuesta, estructurada con preguntas de selección. Constaba de 13 preguntas, seis abiertas y siete de selección.

a.1 Datos generales (edad, cargo que ocupa, años de servicio, años de experiencia, nivel educativo)

b. 2 Datos sobre la institución (programas de capacitación descripción de cargo)

c.3 Datos sobre el desempeño laboral (última evaluación, necesidades de entrenamiento personales, deficiencias del personal)

### 3.4 Procedimiento para la recolección de datos.

Para la obtención de la información se siguen los siguientes pasos:

Confección de la encuesta

- Realización de la prueba de validación del instrumento con 10 enfermeras, que no se contemplan dentro de la muestra, pero que reunían los requisitos.
- Solicitud de autorización al director médico y enfermera jefe del Hospital Clínico para la aplicación de la encuesta.
- Aplicación de las encuestas al personal profesional de Enfermería

La recolección de la información se realizó a través de la aplicación de la encuesta al personal de enfermería.

Realizado en el período comprendido del 2 al 20 de junio a una muestra de 62 enfermeras entre supervisoras administrativas, clínicas, jefes de sala y enfermeras básicas que laboran en el Complejo Hospitalario Metropolitano Dr.

Amulfo Arias Madrid Hospital Clínico.

Las dificultades encontradas para la realización del estudio fueron.

- 1- La falta de cooperación por el personal, para contestar la encuesta
- 2- La pérdida del instrumento por algunos

Pero a pesar de esta dificultad se pudo encuestar a las 62 enfermeras que constituían la muestra para la investigación.

Prueba de Pre y Post test. Se elaboró con la finalidad de comprobar los conocimientos que poseían los profesionales de enfermería antes y después de la capacitación. Esta prueba consistía en un pareo de trece preguntas; que se aplicó antes y después de capacitación, la misma prueba. Se capacitaron a 17 enfermeras que formaban parte de la muestra. A través de un seminario taller sobre manejo de los ventiladores en un horario de 7 a.m. a 3 p.m.

Formulario para la evaluación del curso. Este constaba de 12 preguntas entre abiertas y de selección. Los aspectos que contemplaba:

- Datos generales (nombre, cargo, servicio)
- Datos sobre el Programa (métodos utilizados, utilidad y contenido del programa)

La evaluación del programa se realiza posterior a la capacitación.

### 3.4.1 Prueba estadística paramétrica: Regresión lineal.

La regresión lineal es un modelo matemático para estimar el efecto de una variable sobre otra. Está asociada con el coeficiente " $r^2$ " de Pearson.

Donde conociendo la línea de tendencia, podemos predecir los valores de una variable conociendo los de la otra variable. Esta línea se expresa mediante la ecuación de regresión lineal.  $Y = a + bx$

Donde "y" es un valor de la variable dependiente que se desea predecir, "a" es la ordenada en el origen y "b" la pendiente o inclinación.

La relación entre las variables capacitación y adquisición de conocimientos pudieron determinarse mediante el análisis de regresión y correlación. El análisis de regresión es útil para averiguar la relación entre variables y el objeto final que es "predecir o estimar", el valor de una variable correspondiente a un valor de otra variable mientras que el análisis de correlación, se refiere a la medición de la intensidad entre las variables.

El estudio de la correlación lineal y la estimación de la magnitud de la asociación entre las variables, se basó en la estimación del coeficiente de correlación " $r^2$ " de Pearson.

$$r = \frac{N(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N(\sum x^2) - (\sum x)^2][N(\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

x = Variable Independiente. Capacitación

y= Variable Dependiente. Conocimiento

Ver anexo

El resultado de la correlación entre las variables capacitación y la adquisición de conocimientos fue de un valor de 1. Lo que significa que sí existe correlación positiva y altamente significativa a un 100%.

Por lo cual queda demostrada nuestra hipótesis de que "Existe relación directa y significativa entre la capacitación y la adquisición de conocimientos. Y descartamos nuestra hipótesis nula. "No existe relación entre las variables capacitación y adquisición de conocimientos".

## **CAPITULO IV**

## **PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

Durante el período previsto para el estudio fueron encuestadas 62 enfermeras que representaban un 37% de un total de 166 profesionales de enfermería que laboran en el Complejo Hospitalario Metropolitano Dr. Amulfo Arias Madrid Hospital Clínico, (del 2 al 20 de junio de 1997 que satisfacían los criterios seleccionados.

Los datos fueron recolectados a través de las encuestas y un Pre y Post test. De acuerdo a los objetivos propuestos, se analizaron en primer lugar datos generales de los profesionales de enfermería como: edad, cargo que ocupa, años de servicio, años de experiencia y nivel educativo.

En segundo lugar datos sobre el desempeño laboral, última evaluación, necesidades de entrenamiento y deficiencias del personal.

Por último datos sobre la institución referente a programas de capacitación y la descripción de cargos. La comprobación estadística de la relación existente entre la capacitación y la adquisición de conocimientos y la evaluación del programa para conocer la opinión de los participantes referentes al curso y al logro de los objetivos propuestos.

A continuación se explican algunos cuadros y gráficas y se interpretan los datos obtenidos.

Cuadro I

**CARGO QUE DESEMPEÑA EN LA INSTITUCIÓN**

CARGO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Supervisora Administrativa	3	5
Supervisora Clínica	4	6,4
Jefe de Sala	4	6,4
Enfermera Básica	51	82,2
Total	62	100

Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital C.H.A.A.M. : Panamá, julio/97

Según el cargo que desempeña el personal podemos observar que el 82.2% corresponde al personal subordinado y que solamente el 17.2% a mandos medios, lo que nos indica que es alta la población que requiere ser capacitado en base a conocimientos científicos y tecnológicos que invaden el mercado laboral ya que son los que están en contacto directo con la atención del paciente; y requieren mantenerse actualizados para que su desempeño sea eficiente y puedan brindar una atención de calidad y libre de riesgos.

Cuadro II

**PREPARACIÓN ACADÉMICA DE LOS PROFESIONALES  
DE ENFERMERÍA**

PREPARACIÓN ACADÉMICA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Licenciados	37	59,6
Enfermeras	25	40,6
Con Post Básicos	9	—
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales de enfermería que laboran en el Complejo Hospitalario Metropolitano Dr. Arnulfo Arias M. Hospital Clínico, julio/97

El cuadro II es un indicador del grado de preparación académica del personal encuestado y nos muestra claramente resultados importantes.

En primer lugar observamos que un alto porcentaje el 59.6% poseen una educación a nivel de licenciatura, algunas tienen post básico, educación media y superior. Pero es preocupante que un 40.6% sean enfermeras generalistas y que realizan ambas las mismas funciones y cómo esta podría afectar la calidad de atención que se le brinda al paciente. Además la preparación del personal nos facilitaría la metodología a utilizar no presencial y andragógica como medio para el desarrollo del programa de capacitación propuesto.

Cuadro III

**RESPUESTA A LA PREGUNTA N° 6 SOBRE SÍ:  
"LA INSTITUCIÓN CUENTA CON UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN"**

RESPUESTA	CANTIDAD			PORCENTAJE		
	SI	NO	NO CONTESTO	SI	NO	NO CONTESTO
Se cuenta con un programa de capacitación	31	11	20	50	17,74	32,2
Permanente	25	30	7	40,32	48,38	11,29
Completo	14	8	40	22,5	12,9	64,5
Accesible	15	10	37	24,9	16,12	59,6
Conocido	24	7	31	38,7	11,29	50
Desarrollo por personal capacitado	25	5	31	41,9	8,06	50

Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales de enfermería que laboran en el hospital Clínico del Complejo Hospitalario Metropolitano Dr. Arnulfo Arias M. Hospital Clínico. julio/97

El 50% del personal escuenteado respondió que la institución cuenta con un programa de capacitación pero que es permanente. Llama la atención que sólo la mitad conoce la existencia de éste programa. Mientras que el 41% dice que el personal está capacitado para el desarrollo del mismo. Si analizamos esta cuadro los porcentajes más altos lo refleja la respuesta a la existencia de un programa de capacitación completo y accesible, conocido y desarrollado por personal capacitado un. Lo que nos hace pensar que si realmente se cuenta con un programa, o no existe divulgación sobre la existencia del mismo para que haya sido tan alto el porcentaje que no contestó.

## Cuadro IV

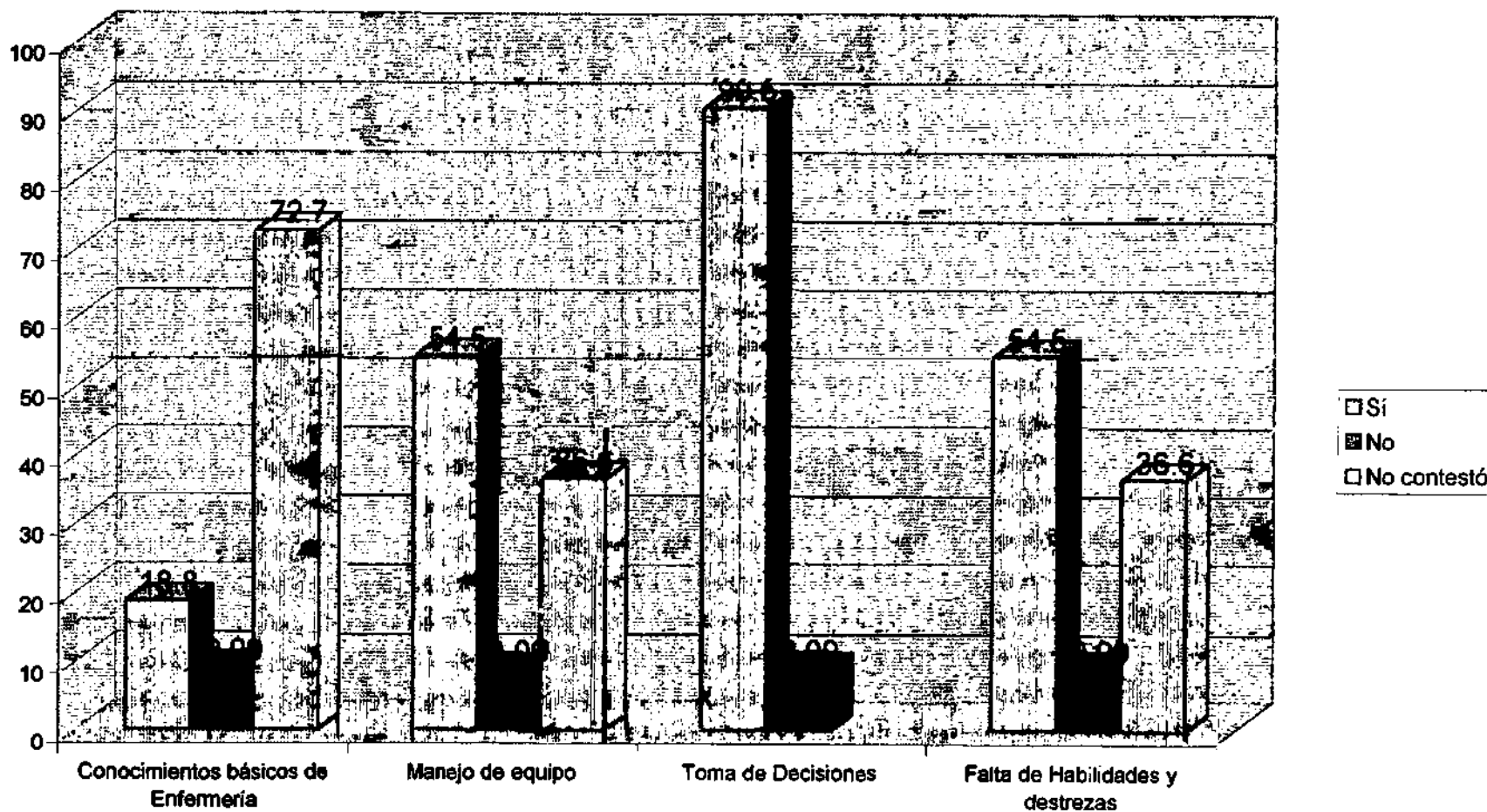
**MÉTODOS DE CAPACITACIÓN DE PREFERENCIA POR EL PERSONAL  
ENCUESTADO**

<i>Métodos de Capacitación</i>	<i>Personal Encuestado</i>	<i>Porcentaje</i>
Discusión de Artículos	25	40.3
Estudio de Casos	44	70.96
Autoinstrucción	32	51.6
Videos	39	62.9

Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales de Enfermería que laboran el Complejo Hospitalario Metropolitano Dr. Arnulfo Arias M. Hospital Clínico. Julio/97

Los métodos de capacitación preferidos por el personal encuestado son el estudio de casos en un 70.96% y videos en un 62.9%. Los que nos indica que podemos utilizar una metodología andragógica, y el personal puede realizar la mayor parte de su estudio en forma independiente y en sus casas; en cualquier tiempo que el mismo programe, aprendiendo a su propio ritmo; y mejorando de esta forma su desempeño.

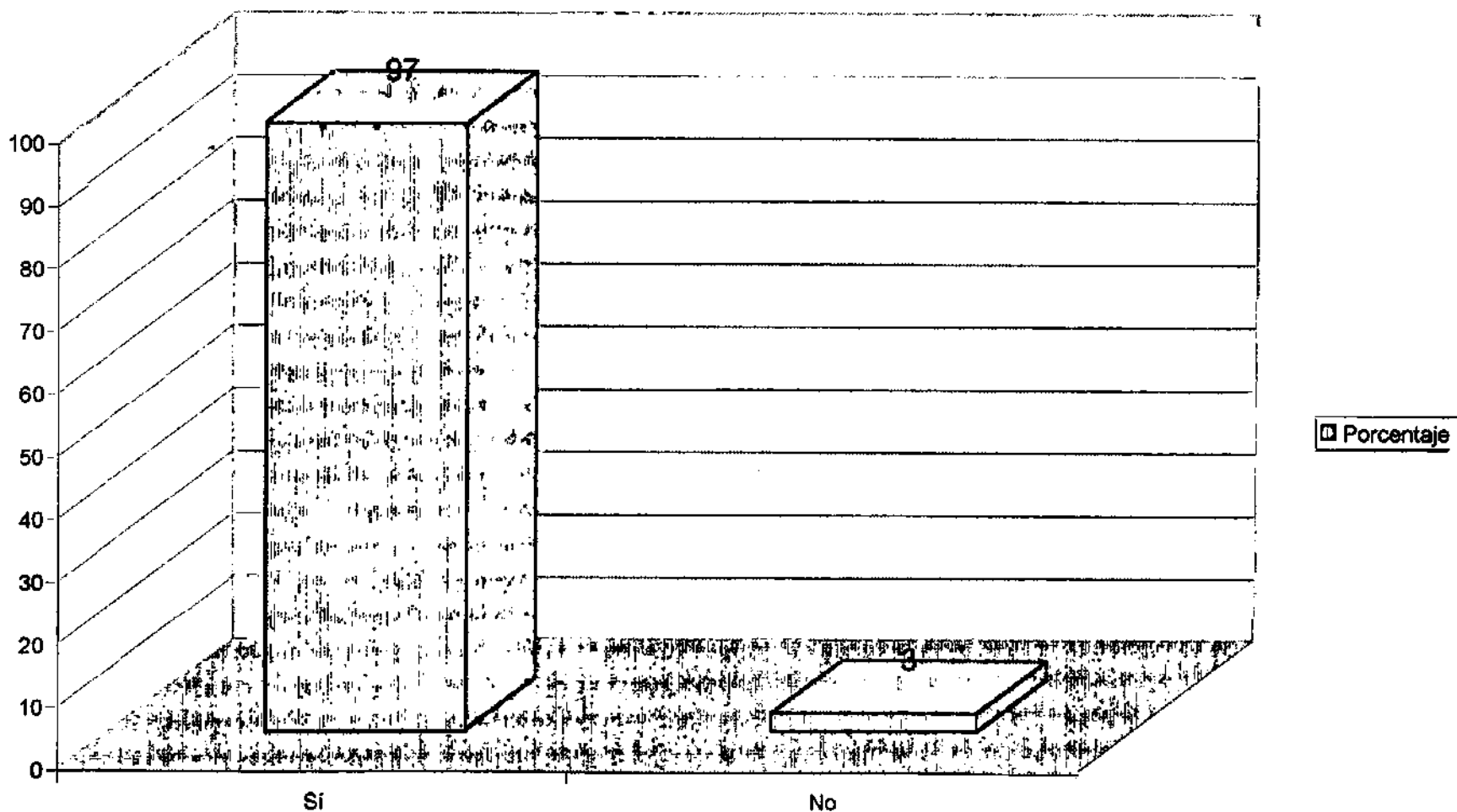
**FIGURA 1**  
**DEFICIENCIAS QUE PRESENTA EL PERSONAL SEGUN LA OPINION DE LOS JEFES,**  
**SUPERVISORAS CLINICAS Y ADMINISTRATIVAS. AÑO 1997**



Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Clínico del C.H.A.A.M. Julio 97.

Según el personal de mandos medios el 90% de los trabajadores presenta mayor dificultad en la toma de decisiones, lo que tiene estrecha relación con los conocimientos adquiridos, además poseen poca habilidad y destreza. Lo que se lograría mejorar a través de los programas de entrenamientos permanentes y estructurados basados en necesidades del personal.

**FIGURA 2**  
**RESPUESTA DADA POR LAS ENFERMERAS ENCUESTADAS A LA PREGUNTA SI: "CONOCE CLARAMENTE SUS FUNCIONES". AÑO 1997.**

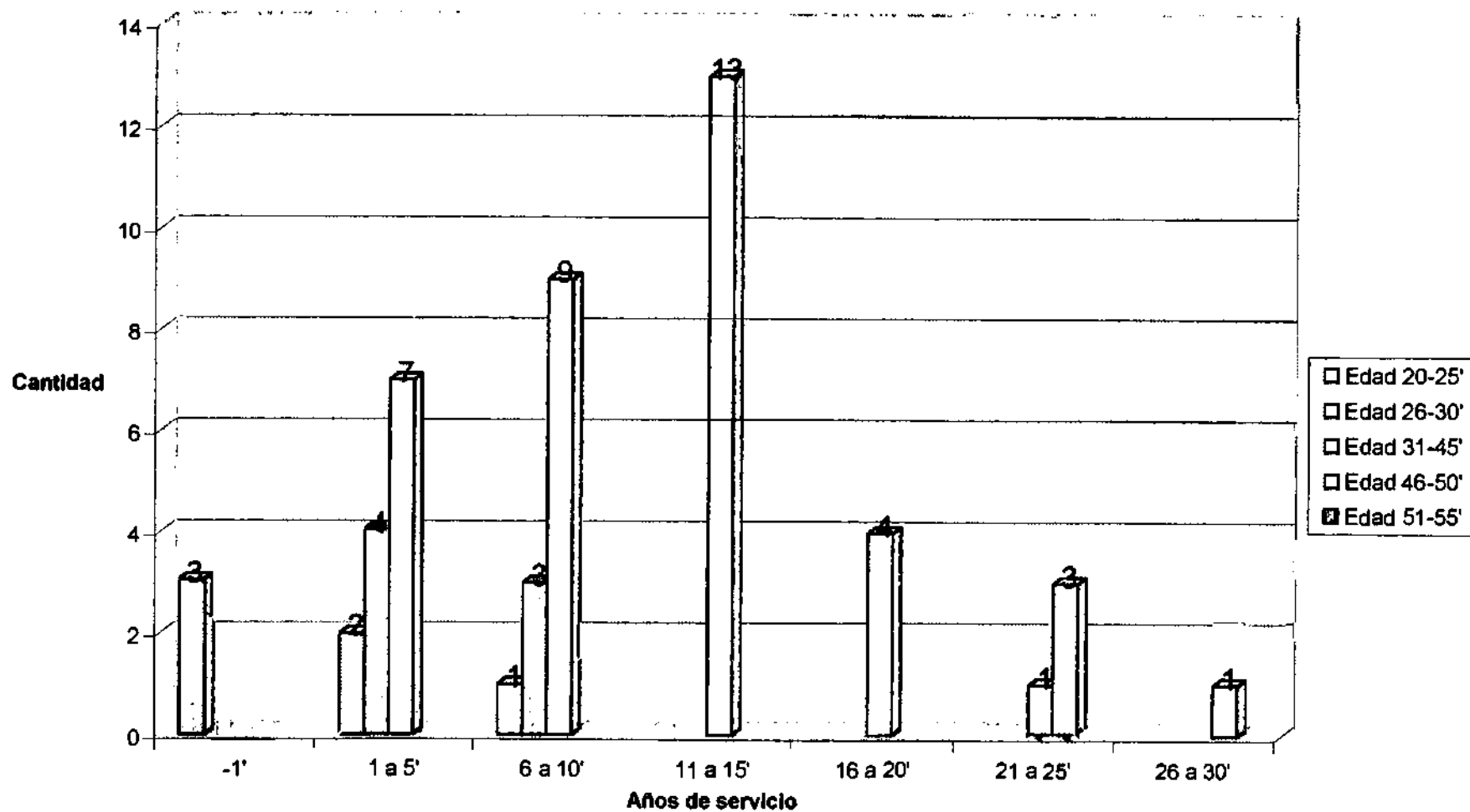


Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Clínico del C.H.A.A.M. Julio 97.

Al contar la institución con descripción de cargos el personal conoce cuáles son las funciones que debe ejercer, y hasta dónde llegan sus responsabilidades lo que facilita la ejecución del trabajo. A la vez proporciona valiosa información de cuáles son las necesidades de entrenamiento del personal y la evaluación de su desempeño.

El 3.2% del personal encuestado manifestó no conocer sus funciones, lo que es preocupante dentro de cualquier organización y más en el sector de salud, donde el personal debe tener clara sus funciones ya que tiene una responsabilidad directa con la atención que se le brinda al paciente. Ver figura 2

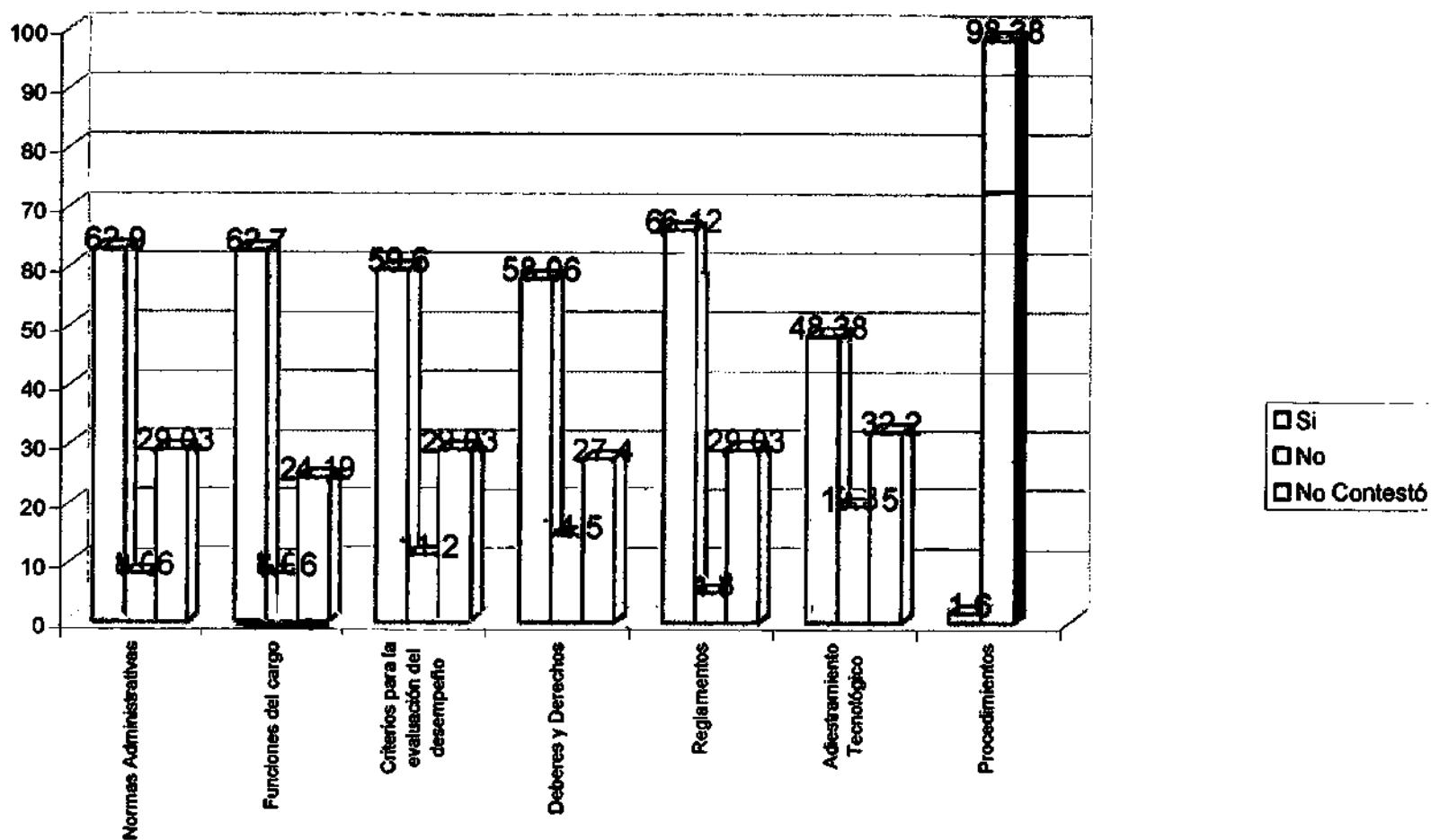
**FIGURA 3**  
**AÑOS DE SERVICIO Y CANTIDAD DE PROFESIONALES DE ENFERMERIA ENCUESTADDS.**  
**SEGUN EDAD. AÑO 1997.**



Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales de enfermería que laboran el Hospital Clínico del C.H.A.A.M. Julio/97

Al analizar las edades de los profesionales encuestados el 54.8% se concentra entre los 31 y 45 años de edad y 15 años de servicio. La edad promedio media es de 29 años y 9 años de servicio. Al eliminarse las leyes especiales, significa que estos profesionales seguirán prestando servicios por lo menos 19 años más; por tal motivo vemos la importancia de contar con un programa de capacitación para mantenerlos actualizados acorde con los cambios Tecnológicos y Científicos que ocurren en el sector salud; a fin de garantizar un profesional competitivo y que pueda brindar servicios de alta calidad.

**FIGURA 4**  
**CAPACITACION BRINDADA POR LA INSTITUCION AL PERSONAL PARA EL EJERCICIO DE**  
**SU CARGO. AÑO 1997**



Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Clínico del C.H.A.A.M. Julio 97.

La capacitación brindada al personal para la ejecución de su cargo está orientada a las funciones según su puesto, y en los reglamentos.

Solamente el 48.38% recibió entrenamiento en el manejo de equipos tecnológicos, y el 98.38% no se le capacitó en la ejecución de los procedimientos que hay que realizarle al paciente; lo que repercute en la calidad de atención. La capacitación se da a través de la lectura de los manuales administrativos y de procedimientos, y el adiestramiento tecnológico a través de seminarios o en la ejecución del ejercicio profesional. Esto es debido a que la institución no cuenta con un programa estructurado o de adiestramiento del personal en procedimientos y manejo de equipo.

La orientación que se le brinde al personal no debería estar enfocada solamente a los aspectos de deberes, derechos, reglamentos internos, funciones en su cargo y criterios de evaluación. Si no también al adiestramiento tecnológico dependiendo del área de trabajo, donde va a ser asignado el personal; si es que queremos que su desempeño sea eficiente y libre de riesgos y que brinde una atención de calidad consona a las exigencias modernas y científicas de hoy.

## Cuadro V

## Necesidades Educativas técnicas y administrativas del Personal Encuestado.

Año 1997.

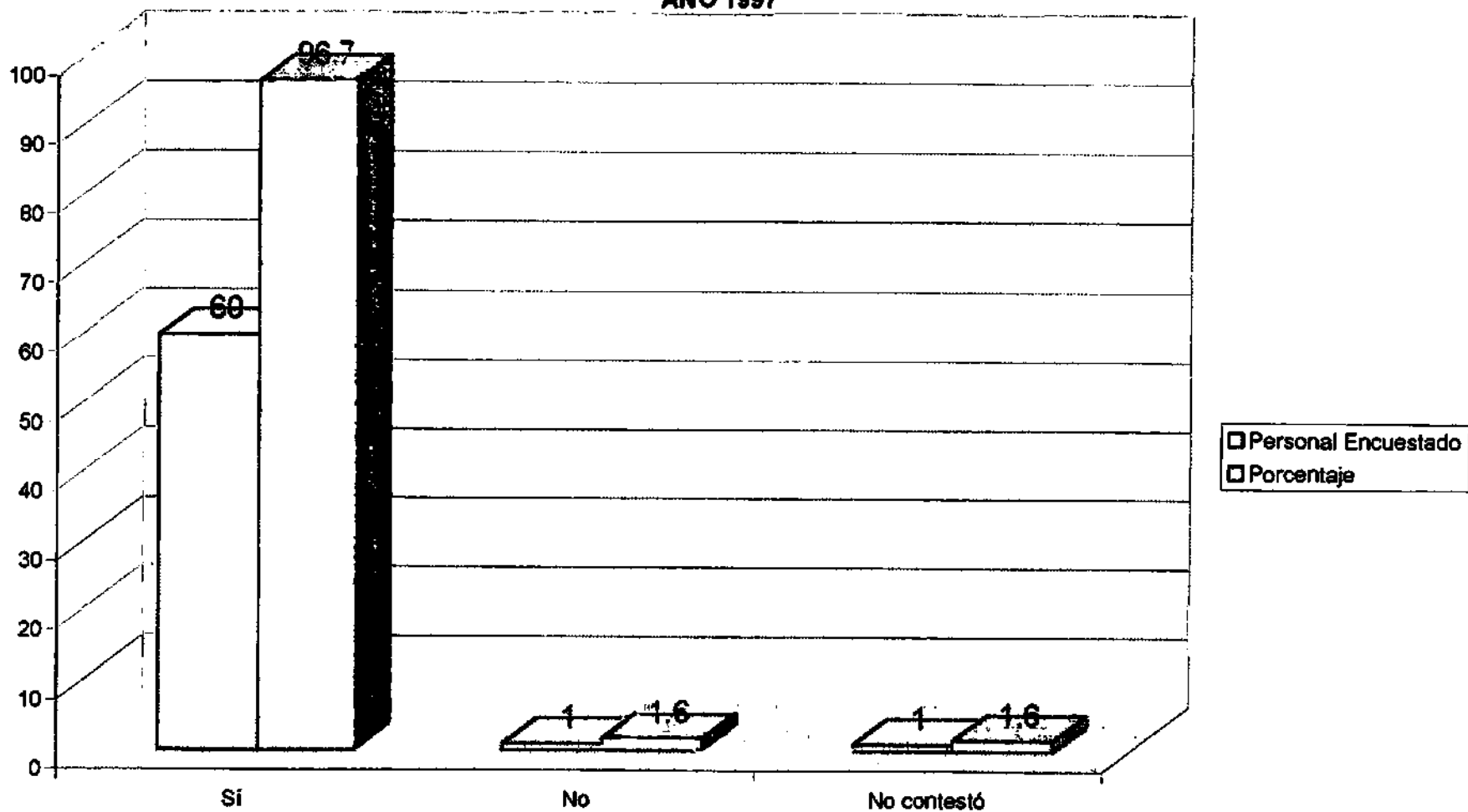
Necesidades Educativas técnicas			Necesidades Educativas administrativas		
		%			%
Manejo de Incubadoras	16	25.8	Técnicas de Evaluación del Personal	21	33.8
Ventiladores	32	51.6	Supervisión	18	29.0
Emerson	16	25.8	Dotación de Personal	19	30.6
Succión Gástrica	6	9.6	Liderazgo	16	25.80
Bombas de Alimentación Enteral	11	17.74	Entrevista	8	12.90
Bombas de Infusión	11	7.74	Comunicación	18	29.03
Canalización	6	9.6	Relaciones Humanas	11	17.74
Limpieza Colostomía	9	14.5	Toma de Decisiones	9	14.5
Enema por Colostomía	9	14.5	Motivación Personal	27	43.5
Otros	-				

Fuente: Encuesta aplicado a los profesionales de enfermería que labero en el Hospital Clínico del C.H.A.A.M. Julio 97.

Entre las necesidades técnicas educativas de los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Clínico del C.H.A.A.M. tenemos que un 51.6% requieren ser entrenados en el manejo de ventiladores y en el área administrativa el 43.5% en aspectos como técnicas de motivación del personal.

El permitirle al personal que identifique sus necesidades educativas, constituye un factor motivante que nos ayudará en el proceso de aprendizaje, ya que se siente responsable y comprometido por aprender, lo que nos garantizará el éxito del programa.

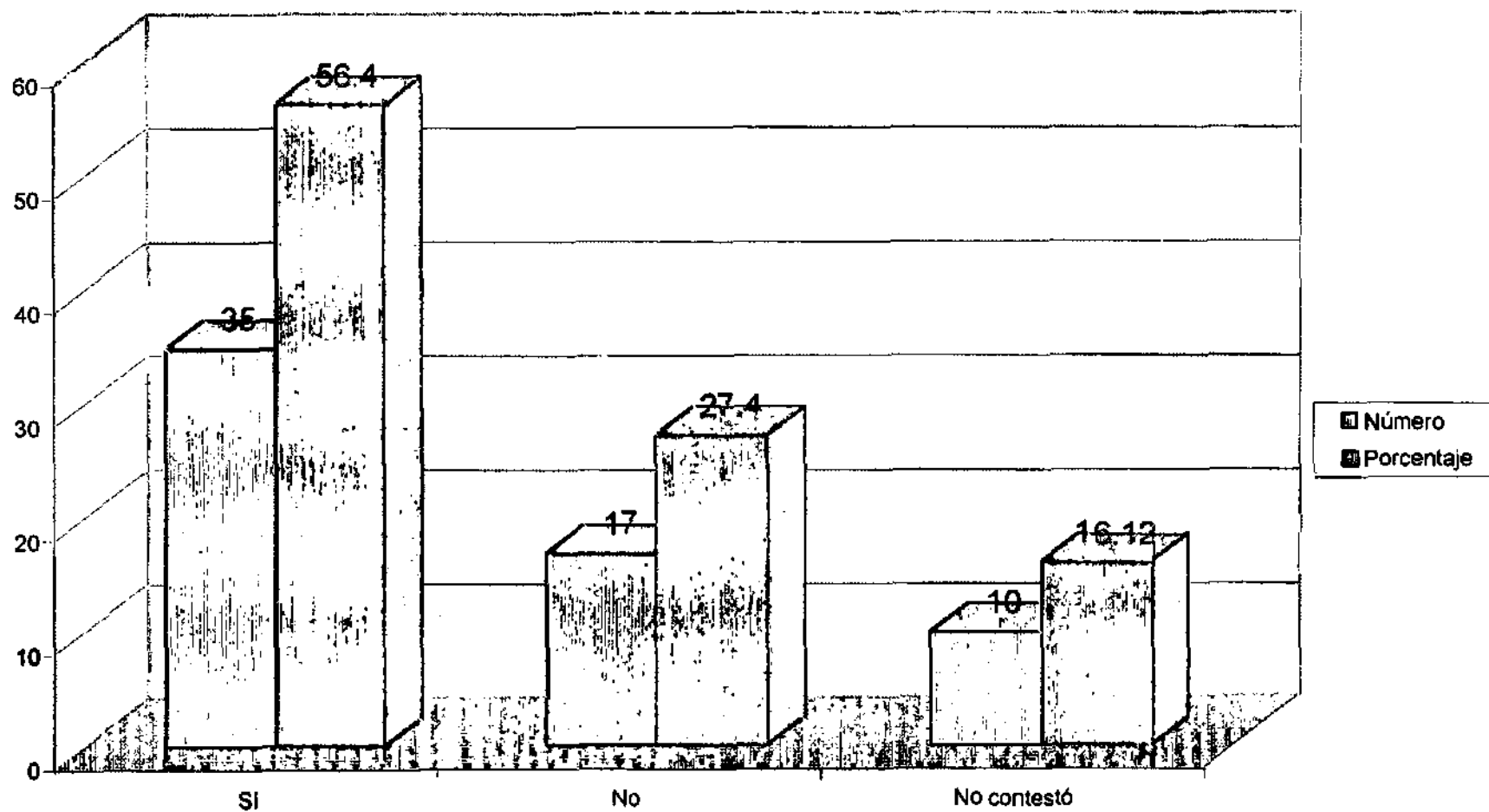
**FIGURA 5**  
**RESPUESTAS BRINDADAS POR EL PERSONAL ENCUESTADO SOBRE SI LA INSTITUCION DEBE**  
**CONTAR CON PROGRAMAS DE CAPACITACION BASADO EN LAS NECESIDADES DEL PERSONAL".**  
**AÑO 1997**



Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Clínico del C.H.A.A.M. Julio 97.

Vale la pena destacar que los profesionales de enfermería encuestados, el 96.7%, cree que es importante que la capacitación se de basada en sus necesidades de aprendizaje, ya que de esta manera podrán adquirir las habilidades, destrezas y conocimientos pensables para la ejecución del trabajo que realizan. Lo que redundaría en su desempeño y la calidad de atención que brinda al cliente.

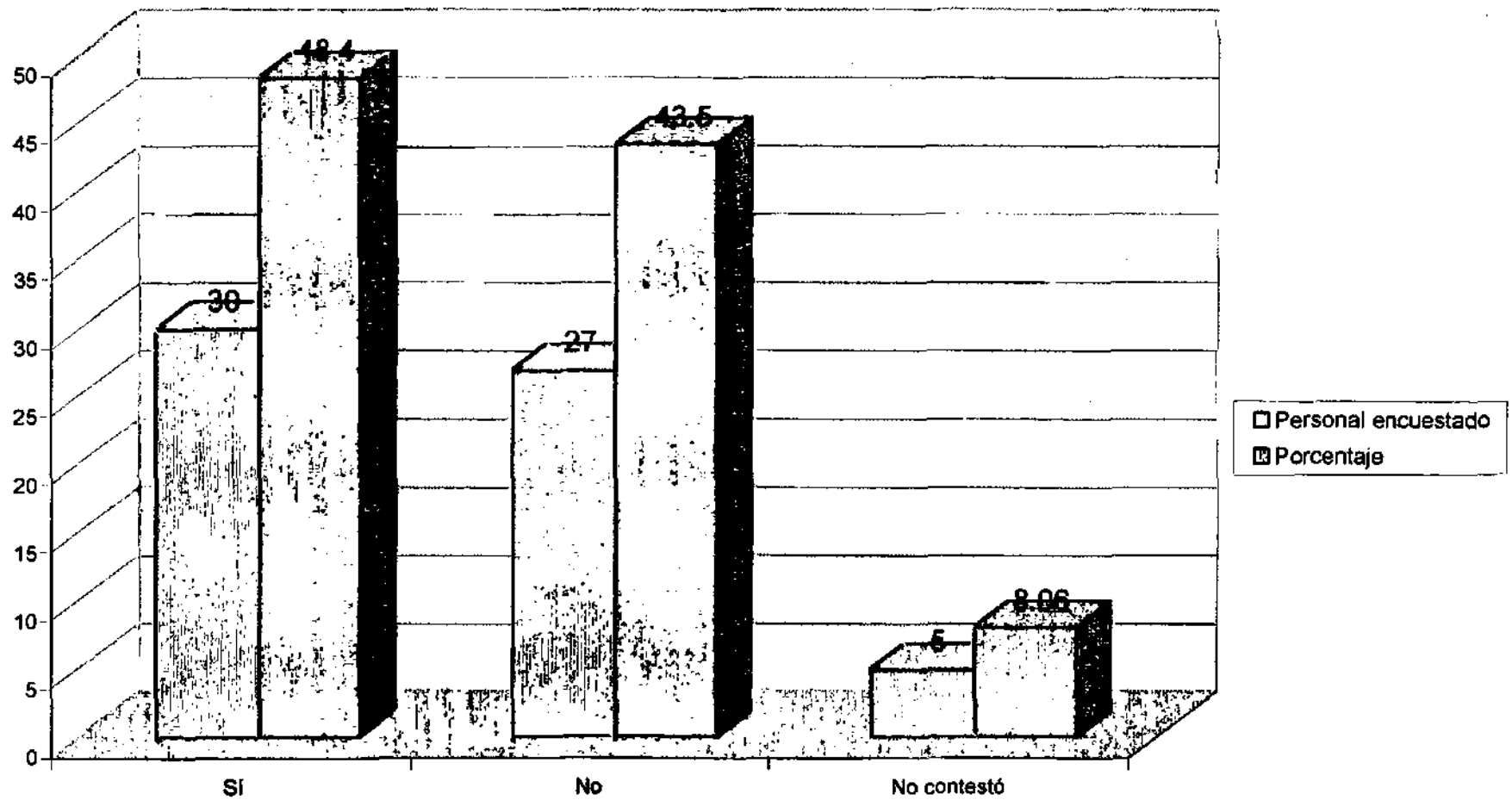
**FIGURA 6**  
**RESPUESTA A LA PREGUNTA SOBRE SI: "LA CAPACITACION LE BRINDO LAS HERRAMIENTAS NECESARIAS PARA EL EJERCICIO DEL CARGO. AÑO 1997**



Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Clínico del C.H.A.M. Julio 97.

Al analizar las respuestas dadas por el personal observamos que un 56.4% considera que la orientación brindada les proporcionó las herramientas necesarias para el ejercicio del cargo. Mientras, que un 27.4% no lo considera así, situación que repercute directamente en su desempeño y evaluación. Valdría la pena revisar la misma para conocer en qué aspectos se falló, para reestructurarla y así poder alcanzar los objetivos de la organización.

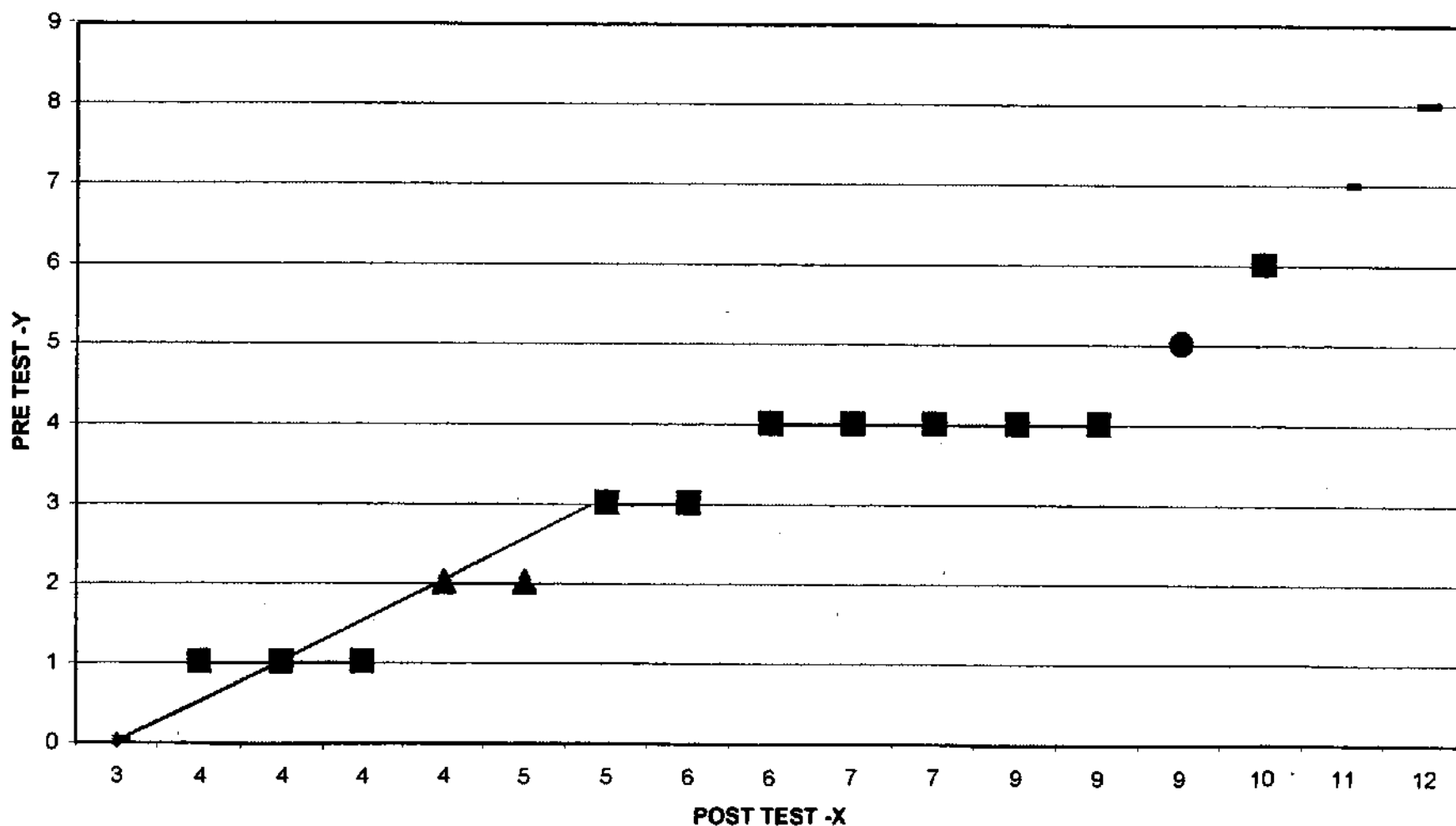
**FIGURA 7**  
**RESPUESTAS DADAS A LA PREGUNTA NUMERO 7 SOBRE SI: "SE CAPACITA AL PERSONAL**  
**QUE PRESENTA DIFICULTADES EN SU DESEMPEÑO". AÑO 1997**



Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Clínico del C.H.A.A.M. Julio 97.

Es de notar que solamente existe una escasa diferencia de un 4.9% entre el personal que es capacitado basado en las dificultades que presenta en el desempeño de sus labores, del que no lo es. Lo que nos indica que no existe un programa establecido de capacitación del personal, basado en sus necesidades identificadas. Situación que repercute en su desempeño, baja la calidad de atención, aumento de riesgos y el stress del personal.

**FIGURA 8**  
**RECTA DE REGRESION: PUNTAJE OBTENIDO POR LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA**  
**EN LA PRUEBA DE PRE TEST Y POST TEST EN EL CURSO DE CAPACITACION. AÑO 1997**



Fuente: Prueba de conocimientos aplicados a los profesionales de enfermería que participan en el curso de capacitación. Agosto/97.

La gráfica nos demuestra que los puntos se agrupan alrededor de la diagonal, lo que significa que existe una correlación positiva y fuerte, pues la tendencia es ascendente.

Cuadro VI.

Resultados de la Evaluación del Curso de Manejo de Ventiladores. Año 1997.

<b>Total 17</b>	<b>Mucho</b>	<b>Excelente</b>	<b>Muy Bueno</b>	<b>Muy Efectivos</b>	<b>Regularmente Efectivos</b>	<b>Conocimientos</b>	<b>Destrezas</b>	<b>No Contestan</b>
Métodos utilizados para la Capacitación				16				
Beneficia que obtuvo						15	15	
1. Evaluación								
1.1 Instructor		14	1					
1.2 Programa		9	3					
1.3 Contenido		9	3					
1.4 Utilidad		8	3					
Contenido desarrollado responde a su necesidades	17							

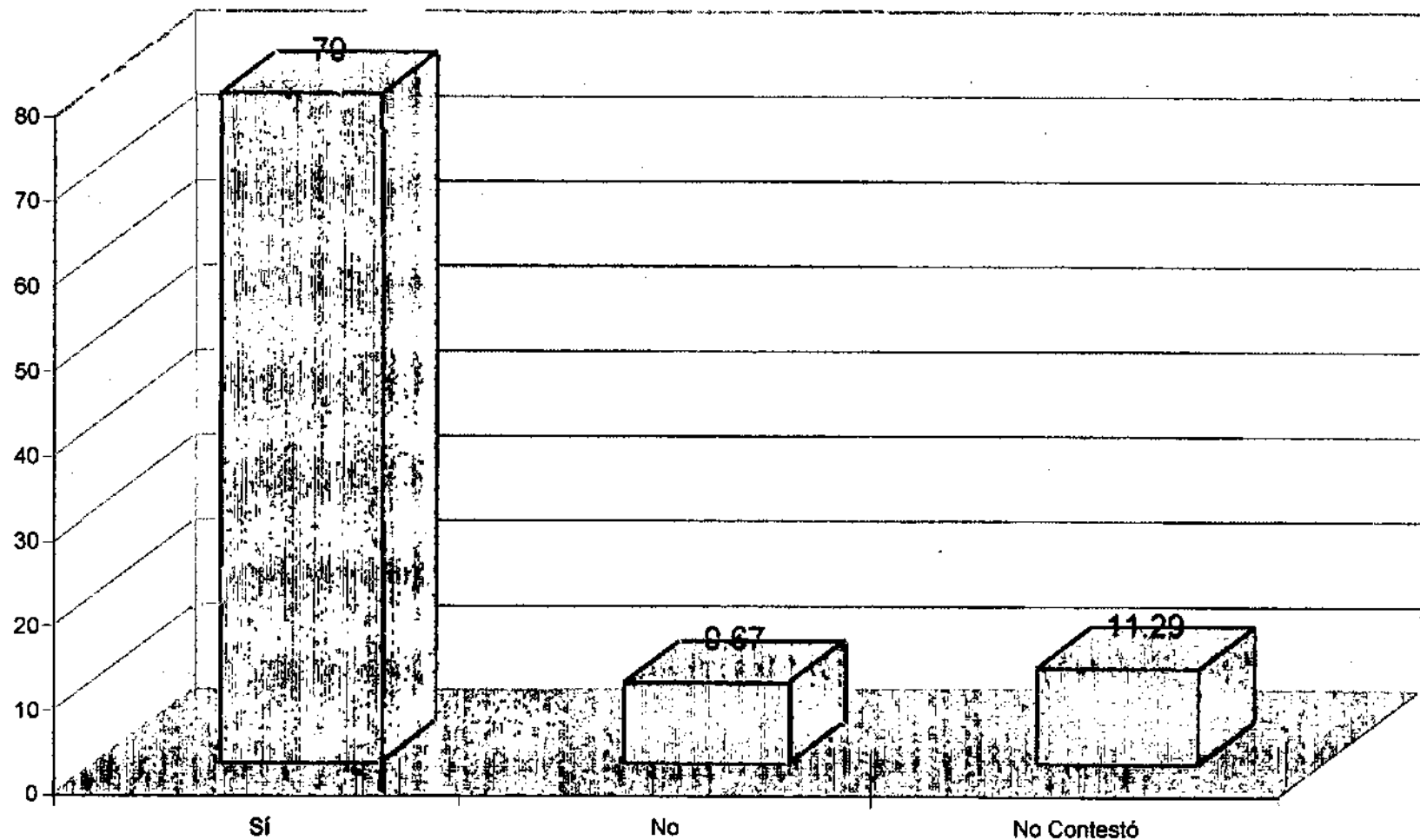
Fuente: Formato de evaluación del curso aplicado a las enfermeras que fueron capacitadas. Agosto 97.

Según el personal que evaluó el programa respondió en un 100% a las necesidades de los profesionales de enfermería en el manejo de los ventiladores lográndose a través de la capacitación la adquisición de conocimientos y destrezas en el manejo de este equipo en un 94%.

Lo que nos confirma que la metodología de seminario, taller teórico y práctico fue el apropiado para este curso.

Además, el éxito se debió a la motivación existente en el personal lo que nos favoreció su aprendizaje, ya que se consideró sus necesidades técnicas educativas existentes; para programar la capacitación. A pesar de que se realizó en un período de tiempo menor al programado para el módulo de ventiladores.

**FIGURA 9**  
**RESPUESTA DADA POR LAS ENFERMERAS A LA PREGUNTA SOBRE SI: "LA INSTITUCION**  
**CUENTA CON DESCRIPCION DEL CARGO A EJERCER". AÑO 1997**



Fuente: Encuesta aplicada a los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Clínico C.H.A.A.M. Julio 97.

Esta figura pone de manifiesto que la Institución cuenta con descripción de cargo, lo que facilita la ejecución del trabajo de los profesionales de Enfermería, y nos reafirma la necesidad de entrenamiento del profesional ya que una de sus funciones es la atención directa de los pacientes y que tiene que ver con el uso de equipos tecnológicos.

No llama la atención que el 9.6% dice que no hay descripción de su cargo, porcentaje que amerita entonces, una supervisión más de cerca para verificar cómo se están desempeñando; ya que no conocen sus funciones lo que significa que deben ser capacitados para que su rendimiento sea eficiente y libre de riesgos en la atención brindada.

## **PROGRAMA DE CAPACITACIÓN**

## **CAPÍTULO V**

### **PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA QUE LABORAN EN EL C.H.M. DR. ARNULFO ARIAS M. HOSPITAL CLÍNICO.**

#### **5.1 Programa de Capacitación.**

Tomando como base la identificación de las necesidades técnicas a través de la encuesta aplicada a profesionales de enfermería que laboran en el C.H.M Dr. Arnulfo Arias M. Hospital Clínico hemos elaborado un programa de capacitación, basado en el manejo de los ventiladores.

Para ello nos hemos trazado los siguientes objetivos:

##### **a.1 General**

Mejorar los conocimientos técnicos y prácticos de los profesionales de enfermería.

##### **a.2 Ofrecer un programa de capacitación a través de:**

Videos

Seminarios Talleres

Con la finalidad de promover los conocimientos y desarrollar habilidades técnicas.

#### **b- Actividades**

El programa contempla actividades dirigidas a los profesionales de enfermería en los aspectos tecnológicos y conocimientos científicos propios de la profesión.

#### **b.1 Educación**

Su propósito es educar al personal para que mejore su desempeño a través de la adquisición de conocimientos y prácticas que le posibiliten su desarrollo en beneficio de su crecimiento profesional.

El programa consta de dos módulos. Teórico y Práctico.

#### **Módulo N° 1 Ventiladores**

**A- Fisiología Pulmonar**

**B- Manejo de los Ventiladores**

#### **Módulo N° 2 Bomba de infusión**

**A- Uso y manejo de la Bomba de Infusión.**

Su evaluación se llevará a cabo a través de la aplicación de un Pre y Post test para valorar la efectividad del programa de capacitación en cuanto a sus objetivos, conocimientos y habilidades que pudiese haber adquirido el personal

**A- Instrumento**

El instrumento utilizado fue el pareo para comprobar la adquisición de conocimientos

**B- Tiempo**

El tiempo requerido para la adquisición de los conocimientos será de cuatro días, ya que la metodología a utilizar es teórica y práctica. Además habrá una población que podrá autoinstruirse a través de los videos, y manuales técnicos de los dos módulos.

**C- Personas a quienes está dirigido:**

Este programa está dirigido a los profesionales de enfermería, ya en el ejercicio de la profesión, y que laboran en el Hospital Clínico.

**D- Recursos:**

Profesional de enfermería idóneo.

Equipo Tecnológico

Aulas

Videos

**5.2 Implementación del Programa**

Basado en los datos obtenidos a través de la encuesta aplicada a los profesionales de enfermería que laboran en el Complejo Hospitalario

Metropolitano Dr. Amulfo Arias M. Hospital Clínico pudimos identificar necesidades educativas, técnicas y administrativas, y procedimos a elaborar un programa de capacitación que consta de dos módulos: manejo de Ventiladores y Bomba de Infusión. Para ello coordinamos con el Departamento de Docencia de Enfermería de la institución para la adquisición del equipo, el salón y reclutamiento del personal que había sido encuestado. Se hizo un listado del personal con su número de cédula, y se distribuyó a las diferentes salas del hospital para que el personal que aparecía en la misma participara de la capacitación. De 52 personas que pertenecían a los mandos operativos; sólo se anotaron 17. Las causas que motivaron esta cantidad se debió a:

- Escasez de personal para ser reemplazados en sus horarios de trabajo.
- Otros manifestaron no haberse enterado.

El tiempo estipulado para el programa era de 32 horas (8 horas diarias) de las cuáles 24 horas se habían programado para el módulo uno (manejo de ventiladores); y un período de 8 horas para el módulo dos (bomba de infusión), de los cuales se logró que la institución nos facilitará 8 horas para realizar la capacitación, dándole la prioridad al desarrollo del módulo uno. La metodología utilizada fue el Seminario Taller.

Para la comprobación de la hipótesis elaboramos un pareo que constaba de 13 preguntas, que constituían el Pre y Post test que luego se aplicó a nuestra población de 17 enfermeras antes de ser capacitadas y posterior a ella.

Además como parte del programa se grabaron los videos (manejo de los ventiladores y bomba de infusión) y se dejan los manuales técnicos, para que la institución la utilice en la capacitación de su personal. Se recomienda el cobro por la utilización de los videos como medio de autogestión para poder reproducir este material y que se logren beneficiar la mayor parte de los profesionales de enfermería.

### 5.3 Evaluación del Programa

La evaluación de los conocimientos adquiridos por los usuarios se hace a través de una prueba escrita que consistía en un pareo, que nos servía de base para valorar el grado de conocimientos adquiridos en cuanto a lo teórico.

Lo práctico se hizo a través de la observación, donde se vio el grado de dominio aplicado y las destreza adquiridas en el manejo del equipo; aunque no se consideró para probar la hipótesis.

El programa fue evaluado por los participantes al curso a través de un formato que contenía preguntas estructuradas, abiertas y de selección.

**MODULO 1 MANEJO DE LOS VENTILADORES  
PROGRAMA DE CAPACITACION**

Fecha: 26-27-28 de agosto

Horario: 7 a.m. 3 p.m.

Duración: 24 horas

Objetivos generales: Proporcionar conocimientos sobre el manejo de los ventiladores.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CONTENIDO	METODOLOGÍA	RECURSOS			
			HUMANOS	MATERIAL	EVALUACIÓN	
-Definir Respiración Mencionar las estructuras involucradas en el intercambio gaseoso	1.Generalidades de la Respiración  2. Tipos de Respiración	Seminario - Taller	Especialista en el manejo de los ventiladores	Ventilador -Mark -V.H.S. -Video	Prueba Formativa de conocimiento	
-Señalar los diferentes tipos de respiración	3.Fisiología de la falla Respiratoria			Ventilador Quantum		Taller para armar y desarmar el ventilador
-Explicar la fisiológica de la falla respiratoria	4.Partes que forman los ventiladores  5. Funcionamiento					
-Señalar las diferentes partes que constituyen los ventiladores Explicar el funcionamiento	6.Desarmar y armar los ventiladores 3.4 Selección del ritmo de infusión					
-Demostrar su funcionamiento	3.5 Conversión a flujo por gravedad					

Bibliografía: Biblioteca Clínica para Enfermera. 1985. Enfermedades Respiratorias. Editorial Científica. P I M

**MODULO 2 FUNCIONAMIENTO DE LA BOMBA DE INFUSIÓN  
LIFE-CARE PARA LA ADMINISTRACIÓN SOLUCIONES I.V.**

Fecha: 28 de agosto

Horario: 7 a.m. 3 p.m.

Duración: 8 horas

Objetivo: Familiarizar a los profesionales de Enfermería con el manejo de la Bomba de infusión.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	CONTENIDO	METODOLOGÍA	RECURSOS			
			HUMANOS	MATERIAL	EVALUACIÓN	
- Mencionar las partes que forman la Bomba	1 Partes de la Bomba	Seminario - Taller	Asistente técnico en el manejo de la Bomba Abbott	- Bomba de Infusión	Prueba Formativa	
	2 Sensores, Paneles, Avisos y Alarmas			- Cassett para la bomba		de conocimiento
Señalar las alarmas y acciones correctivas	3 Uso de la Bomba			- Accesorios		
	3.1 Montaje de la Bomba			A tril		
-Explicar el funcionamiento de la Bomba.	3.2 Purgado del equipo I.V.			Riñonera		Taller para armar el ventilador
	3.3 Administración	Maniqui				
	3.4 Selección del ritmo de Infusión					
	3.5 Conversión a flujo por gravedad					

Bibliografía: Abbott. Laboratorios. Manual de Funcionamiento del Sistema.

## **CONCLUSIONES**

## CONCLUSIONES

Después de analizar el estudio que antecede, llegamos a las siguientes conclusiones:

-Los programas de capacitación del personal dentro de una organización deben basarse en el análisis de puesto, las evaluaciones del desempeño, en los cambios estructurales, los planes a desarrollar por la institución y los conocimientos y cambios tecnológicos que invaden el mercado laboral.

-La capacitación en un proceso de aprendizaje que ayuda al empleado a mejorar su desempeño y la calidad del trabajo, y los prepara para enfrentar los retos del futuro.

-El departamento de docencia de enfermería del C.H.M. Dr. Arnulfo Arias M. Hospital Clínico a pesar de brindar educación permanente a los profesionales de enfermería, carece de un programa de capacitación estructurado y permanente, basado en las necesidades educativas técnicas y administrativas del personal.

-El personal encuestado presenta dificultades en el área técnico administrativo, lo que afecta directamente su desempeño y la calidad de atención del paciente.

-Que un 9.6% del personal encuestado manifestó que la institución no cuenta con descripción de cargo, lo que es preocupante, debido a que el personal debe conocer cuáles son sus funciones.

-Que la capacitación que recibe el personal en el ejercicio de su cargo está orientada más a aspectos administrativos, criterios de evaluación y solamente un 48% al adiestramiento tecnológico. Además no se les capacita en base a las dificultades que presentan en el ejercicio de su cargo.

-El 27.4% del personal nos informó que la capacitación no les brindó las herramientas necesarias para el ejercicio de sus funciones.

-Existe una relación directa y significativa entre las variables capacitación y el aumento de conocimientos por los profesionales de enfermería que asistieron al curso; el cual fue comprobado estadísticamente.

-El curso de capacitación del manejo de ventiladores satisficó las expectativas del personal en cuanto a la adquisición de conocimientos y destreza en un 88% y el logro de los objetivos propuestos que fue el de mejorar incrementar los conocimientos del personal a fin de garantizar una atención de calidad.

## **RECOMENDACIONES**

## **RECOMENDACIONES**

Por todo lo expuesto anteriormente, nos permitimos hacer algunas recomendaciones que podrían tomarse en cuenta al planear nuevos programas de capacitación para el personal.

-Elaborar programas de capacitación basado en las necesidades educativas reales del personal, si es se que quiere contar con un Recurso Humano capacitado acorde a las exigencias del mercado laboral, cambios tecnológicos y científicos.

-Evaluar la efectividad de la capacitación a través del desempeño del personal en la ejecución de su trabajo.

-Implementar como metodología la capacitación del Recurso humano a través, de videos instruccionales, que sean accesibles a todos las 24 horas del día a través de una solicitud y cobrar una cuota para seguir reproduciéndolos.

-Diseñar instrumentos de evaluación que midan realmente el desempeño y productividad del personal que nos permitan identificar las necesidades educativas reales del trabajador.

## **BIBLIOGRAFÍA**

## Bibliografía

- ARAÚZ, J.N. 1994. Metodología de la Investigación Científica. Imprenta Universitaria, Pná, 232 págs.
- ARNDIT, CC; Huckabay, L. 1980. Manual para Administración de Enfermería. 4<sup>ta</sup> Ed. Nueva Editorial Interamericana, S.A. México., 435 págs.
- BITTEL, L.R. 1987. Lo que todo Supervisor debe saber. 5<sup>ta</sup> Ed. Editorial Mc Graw-Hill. México., 773 págs.
- BALDERAS, M. 1983. Administración de Servicios de Enfermería. 1<sup>a</sup> Ed. Editorial Interamericana, México., 109 Págs.
- CHIAVENATO, I 1994. Admnsitración de Recursos. 2<sup>a</sup> Edición Mc Gaw-Hill. México., 540 págs.
- DESSLER, G 1991. Administración de Personal. 4 Edición Editorial Prentice Hall. México., 812 págs.
- DI VIVENTI, M 1987. Administración de los Servicios de Enfermería. 2<sup>a</sup> Ed. Editorial Limusa. México., 499 págs.
- HAMPTON, D. 1989. Administración. 3<sup>ra</sup> Ed. Editorial Prentice Hall. México., 791 págs
- IMUNDO, L. 1989. Manual del Supervisor Efectivo. Editorial CECSA. México., 187 págs.
- KRON, T 1989. Liderazgo Administración en Enfermería 2<sup>da</sup> Ed. Editorial Interamericana, México., 395 págs
- MARRINER, A 1993. Manual para Administración de Enfermería. 4<sup>ta</sup> Ed. Interamericana, S.A., México., 499 págs
- O.P.S 1993. Desarrollo de Recursos Humanos para los Sistemas de Salud. Educación Médica y Salud. Brazil, 27 (1): 32 - 48
- O.P.S 1993. Administración Estratégica del Desarrollo de los Recursos en los Sistemas de Salud. 27 (1): 82 - 92
- O.P.S. 1992. Educación en Salud. Recursos Humanos y Sistemas Locales de Salud, 2 (3): 10 - 19

- O.P.S/O.M.S. 1990. Desarrollo de Recursos Humanos en Salud: Experiencia en América, Educación Médica y Salud, 24 (4): 21 - 23
- O.P.S/O.M.S. 1985. Educación Médica y Salud Volumen 27 (4): 519
- REYES, A. 1990. Administración de Personal. Editorial Limusa México, 235 págs.
- PIGORS, P. Myrer, Ch. La Administración de Personal. 8<sup>va</sup> Ed. Editorial Continental, S.A. México., 297 págs.
- POLIT, D., Hungler, B. 1985 Investigación Científica en Ciencias de la Salud. 2<sup>da</sup> Ed. Editorial Interamericana, S.A. México., 595 págs
- U.N.E.S.C.O. 1994. Capacitación en Servicio. Enfoque Teórico y Metodológico de la Capacitación de Personal. Módulo N° 5 Costa Rica.

**ANEXOS**

Anexo 1  
**UNIVERSIDAD DE PANAMÁ**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y CONTABILIDAD**

Esta encuesta tiene como objetivo hacer un diagnóstico de necesidades educativas tanto técnicas como administrativas que afectan el desempeño del profesional de enfermería, con la finalidad de elaborar un programa de capacitación; el cual será implementado y evaluado.

Para la cual le solicitamos su colaboración y objetividad en contestar las preguntas. La información por Ud., suministrada será confidencial y de gran utilidad para nosotros.

Coloque un gancho en las preguntas si, no y la de escogencia. Proceda a responder las otras en forma clara y precisa.

1. Cédula \_\_\_\_\_

1.1 Nombre de la Institución \_\_\_\_\_

Cargo que ocupa	1.2 Supervisora Clínica	<input type="checkbox"/>
	1.3 Supervisora Administrativa	<input type="checkbox"/>
	1.4 Enfermera Jefe	<input type="checkbox"/>
	1.5 Enfermera Básica	<input type="checkbox"/>

1.6 Años de servicio \_\_\_\_\_

1.7 Años de experiencia en el cargo \_\_\_\_\_

1.8 Edad \_\_\_\_\_

Nivel Educativo

1.9 Enfermera

1.10 Licenciada

1.11 Post Básico

1.12 Otros \_\_\_\_\_

2.0 Existe en la institución que Ud., labora descripción del cargo que ejerce

Si  No

2.1 Conoce claramente sus funciones Si  No

3.0 Fue Ud. Capacitado por la institución para ejercer su cargo actual.

Si  No

4.0 En qué consistió la capacitación

4.1 Normas Administrativas Si  No

4.2 Funciones del Cargo Si  No

4.3 Criterios para la evaluación de su desempeño Si  No

4.4 Deberes y Derechos Si  No

4.5 Reglamentos Si  No

4.6 Adiestramiento en cuanto a tecnología Si  No

4.7 Procedimientos Si  No

4.8 Otros

---

5.0 Considera que la capacitación le brindó las herramientas necesarias para ejercer su cargo.

Si  No

Porqué

---

---

---

6.0 La institución cuenta con un programa de capacitación Si  No

a. Permanente Si  No

b. Completo Si  No

c. Accesible Si  No

d. Conocido Si  No

e. Por personal capacitado Si  No

7.0 A los empleados que presentan dificultad en el desempeño de sus labores, se les capacita. Si  No

Si su respuesta es no que se hace con ese personal \_\_\_\_\_

---

8.0 Cuáles son sus necesidades de entrenamiento

Márquelas en orden de prioridad

8.01 Técnicas

8.02 Manejo de Incubadoras

8.03 Respiradores

8.04 Emérsion

8.05 Succión Gástrica

8.06 Bombas de Alimentación

8.07 Bomba de Infusión

8.2 Administrativas

8.2.1 Técnicas de evaluación del Personal

8.2.2 Supervisión

8.2.3 Liderazgo

8.2.5 Entrevista

8.2.6 Comunicación Enteral

8.2.7 Relaciones Humanas

- 8.08 Canalización  8.2.8 Toma de Decisiones   
8.09 Limpieza de Colostomía  8.2.9 Motivación del Personal   
8.10 Enema por Colostomía

8.11 Otros  
Procedimientos

---

Tecnología. {Equipo}

---

Administrativas

---

9.0 Ud. Considera que debe existir dentro de la empresa programas que capaciten a su personal frecuentemente, basado en las necesidades identificadas a través de su desempeño. Si  No

Por qué

---

10 Qué métodos de capacitación, son de su agrado. Selecciónelos en orden de prioridad ascendente

- Discusión de artículos   
Estudio de Casos   
Autoinstrucción   
Videos

11 Cuáles son las dificultades del personal a su cargo

---

12 Cuáles son las dificultades del supervisor

- 13 Su última evaluación fue
- Excelente   
Muy Buena   
Bueno   
Regular   
insuficiente

**GRACIAS**

## Anexo 2

### DESCRIPCIÓN DE CARGO

Título Oficial del Cargo: ENFERMERA BÁSICA

Título Funcional: ENFERMERA GENERAL

#### Resumen de Responsabilidades:

La Enfermera General es responsable de las funciones administrativas de la sala asignada en los turnos de 3 - 11 p.m de 11- 7 a.m. y de 7 - 3 p-m- en ausencia de la Enfermera Jefe.

Brinda cuidados directos a los pacientes-clientes según la política, normas de la institución y el Departamento de Enfermería. Participa en los programas de educación en servicio, colabora en investigaciones dentro de la Institución para ofrecer mejores cuidados de enfermería

#### Funciones Administrativas:

-Planear, organizar, dirigir, supervisar y evaluar la atención de Enfermería, brindada al paciente en el área asignada.

-Identificar y evaluar normas administrativas y/o atención de Enfermería para proponer los cambios necesarios.

-Cumplir con todas las asignaciones de la Jefe de Servicio.

- Cumplir con el sistema de registro de la atención de enfermería que se brinda al paciente - cliente.
- Mantener un ambiente agradable, seguro y libre de riesgo para paciente-cliente y personal.
- Promover y mantener las buenas relaciones interpersonales, interdepartamentales y extramuros.
- Elaborar por escrito información sobre el desempeño del personal para facilitar la elaboración de las evaluaciones.
- Informar a la Enfermera Jefe del Servicio sobre el desarrollo de actividades y aspectos de relevancia en su área de responsabilidades.
- Participar en reuniones del personal de Enfermería del servicio y de las programadas por el Departamento o Dirección de Enfermería
- Cumplir con el reglamento interno, normas del servicio y de la institución.
- Participar en el planeamiento y ejecución de los programas de educación en servicio de los pacientes, familiares, personal y comunidad.
- Participar en la orientación del personal a su cargo sobre disposiciones específicas de la institución.
- Asegurar que exista material y equipo para brindar la atención del paciente y conservarlos en buenas condiciones.

Atención:

- Elaborar el plan de atención de Enfermería según normas con el personal bajo su responsabilidad
- Brindar atención de Enfermería a la persona, familia y comunidad en los aspectos de promoción, prevención, curación y rehabilitación.
- Brindar atención de Enfermería integral a pacientes de alto riesgo y/o en aquellas indicaciones de Enfermería de mayor riesgo y/o complejidad.
- Mantener registro de los cuidados brindados al paciente.
- Establecer orden y prioridad en la atención de Enfermería en el paciente y la comunidad.

Docentes:

- Participar en el planeamiento y ejecución de los programas de educación en servicio de los pacientes, familiares y comunidad.
- Participar en la orientación del personal a su cargo sobre disposiciones específicas del servicio.
- Colaborar con los programas de educación en servicio y el desarrollo de las prácticas de los estudiantes de enfermería, Auxiliares de Enfermería y otras disciplinas.

Investigaciones:

- Colaborar en trabajos de investigación dentro de la institución para mejorar el cuidado de Enfermería.

**Título Oficial del Cargo: JEFATURA INICIAL**

**Título Funcional: ENFERMERAS JEFES OE SALAS, CENTROS OE SALUO,  
POLICLÍNICAS, OOCENTES, OTROS.**

**Resumen de responsabilidades: Es responsable de planear, organizar dirigir y controlar las funciones administrativas del servicio bajo su cargo, de acuerdo con las políticas de la institución y del Oe departamento de Enfermería.**

**Funciones Administrativas:**

- Planear, organizar, ejecutar y controlar las actividades administrativas del servicio bajo su cargo.
- Coordinar y dirigir las acciones de todo el personal que labora bajo su responsabilidad.
- Coordinar acciones en otros departamentos y servicios que participan o colaboran en la atención del paciente-cliente.
- Participar en la actualización de la filosofía, objetivos, normas y procedimientos de los reglamentos, normas y procedimientos establecidos en la institución.
- Mantener y controlar el equipo y material suficiente para la atención del paciente-cliente.

- Mantener comunicación continua con su personal y dirección de enfermería a través de los canales jerárquicos establecidos.
- Supervisar y evaluar las acciones del personal bajo su responsabilidad.
- Cumplir con el sistema de evaluación del personal, establecido en el departamento o servicio.
- Programar las metas anuales del servicio conjuntamente con el supervisor correspondiente.
- Conservar en su área un ambiente libre de riesgo para el paciente-cliente y personal bajo su cargo.
- Colaborar en la justificación del recurso humano requerido para el servicio bajo su responsabilidad.
- Mantener estimulado al personal bajo su cargo a través de estímulos e incentivos.

De atención:

- Velar porque se aplique el proceso de solución de problema en la atención de pacientes-clientes (valoración, planeación, ejecución y evaluación).
- Establecer y mantener un sistema de comunicación permanente sobre la atención del paciente-cliente a su cargo.
- Dirigir, supervisar al paciente-cliente por el personal.

**Docencia:**

- Participar en el planeamiento y ejecución de los programas de educación en servicio para el personal, paciente-cliente y comunidad.
- Colaborar en la formación de estudiantes de enfermería, Auxiliares de Enfermería y otros.
- Participar en actividades educativas. (Cursillos, seminarios, congresos, otros).
- Colaborar en programas que conlleven el desarrollo del liderazgo en el personal de enfermería.

**Investigación:**

- Promover y realizar investigaciones con el personal de enfermería bajo su cargo.
- Colaborar en las investigaciones que se le asignen.

**Requisitos para el cargo:**

- Estar registrada en la Dirección de Enfermería del Ministerio de Salud.
- Tener título universitario y 5 años de experiencia o ser Enfermera titulada con 10 años de servicio.

**Línea de Autoridad:**

- Responde a la autoridad correspondiente según estructura orgánica de la Institución.

Título oficial del Cargo. JEFATURA INTERMEDIA

Título Funcional: SUPERVISORA

Resumen de responsabilidades: Es la enfermera que ha de velar para que se proporcione atención de enfermería eficiente, segura y libre de riesgo al paciente-cliente, en todos los servicios de salud responsable de que se cuente con los recursos humanos, material y equipo para su funcionamiento.

Funciones Administrativas:

- Planear, organizar, dirigir y controlar todas las actividades del servicio de enfermería de su área.
- Analizar demandas de atención de enfermería del servicio a su cargo.
- Identificar necesidades de recurso humano de enfermería y realizar con las enfermeras jefes, el plan de dotación de personal.
- Actuar como personal de enlace entre Jefatura de Enfermería y el personal que realiza la atención directa al paciente-cliente.
- Programar con las enfermeras Jefes de los Servicios el plan de vacaciones del personal de enfermería.
- Mantener en continua revisión los manuales administrativos y de técnicas de enfermería que estén dentro del contexto de los nuevos avances en salud.

- Asesorar a las enfermeras bajo su responsabilidad en los dos aspectos técnico-administrativos.
- Interpretar reglamentos y disposiciones de la institución al personal y promover su cumplimiento.
- Evaluar el cumplimiento de las metas programadas y en forma específica las acciones de enfermería.
- Realizar supervisión con objetivos claros y definidos para la administración de una atención de enfermería individual e integral.
- Mantener un sistema continuo de evaluación del personal de enfermería.
- Implementar y mantener sistemas de comunicación intra e interdepartamental.
- Coordinar acciones con todos los departamentos técnicos-administrativos de la institución donde trabaja.
- Asiste y realiza reuniones con el personal de enfermería y equipo multidisciplinario.
- Velar y hacer cumplir las disposiciones del reglamento interno del personal bajo su cargo.
- Velar por la existencia y mantenimiento de recursos materiales y/o equipo que tiene para sus área bajo su responsabilidad.

### De atención:

- Velar por la atención del paciente, familia y comunidad. Programar sobre nuevas ideas, técnicas, habilidades y percepciones.
- Enmarcar la atención de enfermería dentro de la filosofía y objetivos de la institución y asegurar la implementación de la misma.
- Asegurar la continuidad de la atención de enfermería al paciente-cliente.
- Interactuar con las enfermeras, el personal médico y demás miembros del equipo de salud para asegurar los niveles de atención.
- Velar porque se le brinde atención de enfermería eficiente , libre de riesgo al paciente cliente.
- Promover y mantener un ambiente seguro y libre de riesgo para los pacientes-clientes, su familia y el recurso humano de enfermería.
- Mantener un sistema de supervisión continua al personal de enfermería para evaluar la cantidad de atención al paciente - cliente.

### Docentes:

- Ayudar al personal bajo su cargo a aceptar cambios e iniciarlos de manera efectiva dentro de su quehacer profesional.
- Promover medios de enseñanza para personal de enfermería y de las estudiantes que utilizan la institución como área de experiencia clínica.

Anexo 3

**PRUEBA DE PRE Y POST TEST**

Objetivo: Comprobar los conocimientos que poseen los profesionales de enfermería encuestados antes y posterior a la capacitación.

Anote el número correcto que corresponda de la columna A en la B.

<u>Columna A</u>	<u>Columna B</u>
1.Regula el grado de esfuerzo que debe ejercer el pte para desencadenar la inspiración	.....Dial de flujo máximo
2.Controla el número de respiraciones por minuto	.....Volumen normal
3.Pone en marcha la inspiración normal o suspirante	.....Dial de sensibilidad
4.Limita la tasa de flujo desde la unidad	.....Intervalos de suspiros , hasta el pte. por hora
5.Controla la llegada de corriente eléctrica a la unidad	..... Porcentaje de oxígeno
6.Ajusta la frecuencia de los suspiros desencadenados por la frecuencia normal de asistida	..... Comutador del nebulizador
7.Controla el flujo de gas nebulizador	..... Señales de oxígeno
8.Ajusta la concentración de oxígeno en el gas suministrado	..... Luz de aviso de límite de presión
9.Cuando se encienden cuando la señal verde, indica que el porcentaje de oxígeno está ajustado para enriquecer el aire inspirado	.....Frecuencia .....Conmutador principal
10.Se enciende cuando se alcanzan los límites de presión durante la inspiración normal o suspirante	.....Control manual .....Límite de Presión de los suspiros
11 Se enciende cuando es el esfuerzo de pte. El que desencadena la inspiración	.....Indicador de asistencia
12 Funciona con ventilación controlada	

Anexo 4

**CÁLCULOS PARA EL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN  
r<sup>2</sup> PEARSON**

	PRETEST	POST TEST			
SUJETOS	PUNTOS OBTENIDOS - Y	PUNTOS OBTENIDOS - X	$\Sigma xy$	$X^2$	$y^2$
1	8	12	96	144	64
2	7	11	77	121	49
3	6	10	60	100	36
4	5	9	45	81	25
5	4	9	36	81	16
6	4	9	36	81	16
7	4	7	28	49	16
8	4	7	28	49	16
9	4	6	24	36	16
10	3	6	18	36	9
11	3	5	15	25	9
12	2	5	10	25	4
13	2	4	8	25	4
14	1	4	4	16	1
15	1	4	4	16	1
16	1	4	4	16	1
17	0	3	0	9	0
	59	116	499	910	283

Fuente: Prueba de conocimientos aplicada a los profesionales de Enfermería que participaron en el curso de capacitación.

$$y = a + (b)(x)$$

$$(\Sigma y^2) = 59 = 3,481$$

$$(\Sigma x^2) = 116 = 1,3456$$

$$r = \frac{n(\Sigma xy) - (\Sigma x)(\Sigma y)}{\sqrt{[n(\Sigma x^2) - (\Sigma x)^2][n(\Sigma y^2) - (\Sigma y)^2]}}$$

$$r^2 = \frac{(100)}{17(499) - (59)(116)}$$

$$r = \frac{\sqrt{[17(910) - (1,3456)][17(283) - (3,481)]}}{8483 - 6844}$$

$$r = \frac{1,639}{\sqrt{[15470 - 13456][4811 - 3,481]}}$$

$$r = \frac{1,639}{\sqrt{[2014][1330]}}$$

$$r = \frac{1,639}{\sqrt{2,678.620}}$$

$$r = \frac{1,639}{1636.649}$$

$$r^2 = 1 \times 100$$

Anexo 5

**EVALUACIÓN DEL PROGRAMA**

**Coloque un gancho en las preguntas de escogencia. Proceda a responder las otras preguntas en forma clara y precisa.**

1-Nombre \_\_\_\_\_

Cargo \_\_\_\_\_ Servicio \_\_\_\_\_

2-Nombre del Curso \_\_\_\_\_

3-De qué manera le servirá este curso a su trabajo

\_\_\_\_\_

4-El contenido respondió a sus necesidades:

Mucho \_\_\_\_\_ Poco \_\_\_\_\_ Nada \_\_\_\_\_

5-Administrativas \_\_\_\_\_

6-Técnicas \_\_\_\_\_ si es nada explique \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7-Qué fue lo que le gusto del curso \_\_\_\_\_

8-Los métodos utilizados en la capacitación fueron:

1 Muy efectivo \_\_\_\_\_ 2 Regularmente efectivo \_\_\_\_\_

3 Poco efectivo \_\_\_\_\_ 4 No efectivo \_\_\_\_\_

9-Qué beneficios obtuvo \_\_\_\_\_ Conocimientos Destrezas \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ Otros (explique) \_\_\_\_\_

10-Cómo evalúa al: Programa

Instructor Contenido Utilidad

1 Excelente \_\_\_\_\_

2 Muy Bueno \_\_\_\_\_

3 Bueno \_\_\_\_\_

4 Regular \_\_\_\_\_

5 Malo \_\_\_\_\_

Si su respuesta es la 4 ó la 5 explique

---

---