



UNIVERSIDAD DE PANAMÁ
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CENTRO REGIONAL UNIVERSITARIO DE COCLÉ

MAESTRÍA EN DOCENCIA SUPERIOR

PRÁCTICA PEDAGÓGICA PROFESIONAL

**“INSTRUMENTOS ADMINISTRATIVOS PARA LA EVALUACIÓN
DEL RECURSO HUMANO DE ENFERMERÍA UTILIZADO POR
LAS ENFERMERAS JEFES, EN EL HOSPITAL REGIONAL
DOCTOR RAFAEL ESTÉVEZ” - AGUADULCE 2008**

ESTUDIANTE:

ARACELYS VALDERRAMA DE BARRIOS

CÉDULA: 2 – 99 – 2333

FACILITADOR:

DR. EDUARDO SERGIO BARSALLO V.

NOVIEMBRE, 2008

AGRADECIMIENTO

Le doy gracia a Dios por la salud y la fortaleza que me ha permitido alcanzar la meta propuesta.

- Al Dr. Eduardo Barsallo, por su valiosa asesoría en la ejecución de este proyecto.
- A la profesora Casilda Herrera, coordinadora de la maestría en docencia superior, quien fue fuente de inagotable estímulo para el logro de mis metas.
- A mis jefes que me permitieron planificar el tiempo necesario para finalizar este proyecto.
- A todos aquellos que por alguna u otra razón me ofrecieron su valioso aporte, mil gracias.

Aracelys V. de Barrios.

DEDICATORIA

Al Todo Poderoso, mil gracias por haberme permitido culminar con éxitos la Maestría en Docencia Superior, a mis hijos: Irvin, Jean e Aileen quienes con amor demostraron paciencia, y en los momentos de desmayo, me brindaron su apoyo incondicional.

A mis padres Cecilia y Pacífico quienes inspiraron cada momento de superación mi vida.

A mi esposo que en todo momento mostró comprensión, amor y dedicación al desarrollo de esta maestría.

A mis amigos y compañeros de trabajo por la paciencia y dedicación para con mi persona.

A mis jefes por haberme permitido realizar el proyecto dentro de la instalación de trabajo.

Aracelys V. de Barrios.

ANÁLISIS EJECUTIVO

En este proyecto hago referencia a los instrumentos administrativos utilizados por las enfermeras jefes en el Hospital Regional Doctor Rafael Estévez. Cuyo objetivo principal es reconocer la importancia de los instrumentos de evaluación del desempeño, para evidenciar la calidad y calidez del trabajo realizado por las enfermeras en el Hospital Regional Doctor Rafael Estévez. Basados en el supuesto que existen inconformidades manifestadas al momento de ser evaluados.

La muestra la conformaron ocho enfermeras con cargos de jefatura a las cuales se les realizó entrevista durante su jornada de trabajo previo consentimiento.

Lo cual me facilitó el logro de los objetivos propuestos capacitándose a ocho enfermeras jefes en el uso de los instrumentos de evaluación a través de talleres teórico - prácticos; al finalizar el taller expresaron verbalmente la importancia que tiene la aplicación de los instrumentos administrativos en la evaluación del recurso humano. Por lo que recomiendo a las enfermeras jefes, utilizar los instrumentos de evaluación del desempeño, para minimizar las inconformidades del personal y de esta forma evidenciar la calidad y calidez del trabajo realizado contribuyendo al proceso de enseñanza aprendizaje. A los jefes superiores realizar los seguimientos y controles en el uso de los instrumentos administrativos para la evaluación del recurso humano.

Palabras claves: Instrumentos, administrativos, supervisión, cargo, evaluación, desempeño, inconformidades, Aprendizaje.

INDICE

ÍNDICE

AGRADECIMIENTO.....	ii
DEDICATORIA.....	iv
ANÁLISIS EJECUTIVO.....	vi
INTRODUCCIÓN.....	xiv
FASE I.....	1
DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN	
1.1. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	2
1.2. SELECCIÓN DE LA POBLACIÓN Y MUESTRA.....	2
1.3. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	2
1.4. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DEL PROYECTO.....	4
<i>Gráfica N° 1.....</i>	<i>4</i>
<i>Gráfica N° 2.....</i>	<i>5</i>
<i>Gráfica N° 3.....</i>	<i>6</i>
<i>Gráfica N° 4.....</i>	<i>7</i>
<i>Gráfica N° 5.....</i>	<i>8</i>
FASE II.....	9
ELABORACIÓN DEL PROYECTO	
2.1. ANTECEDENTES.....	10
2.2. LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO.....	10
2.3. BENEFICIARIOS.....	10
2.4. POSIBLES RESULTADOS DEL PROYECTO.....	11
2.5. RECURSOS.....	11
2.5.1. Humano.....	11
2.5.2. Financiero.....	11

2.6. PRESUPUESTO.....	12
2.6.1. Presupuesto Ejecutado.....	12
2.6.1.1. Didáctico.....	12
2.7. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO.....	14
2.8. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	15
2.9. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.....	15
2.10. MISIÓN.....	15
2.11. OBJETIVOS.....	16
2.11.1. General.....	16
2.11.2. Específicos.....	16
FASE III.....	17
EJECUCIÓN DEL PROYECTO	
MÓDULO N° 1.....	21
3.1. PROCESO ADMINISTRATIVO.....	21
3.1.1. Definiciones del Concepto Administración.....	21
3.1.2. Etapas del Proceso Administrativo.....	22
3.1.2.1. Planeación.....	22
3.1.2.1.1. Características de la Planeación.....	22
3.1.2.1.2. Pasos de la Planeación.....	23
3.1.2.1.3. Importancia de la Planeación.....	23
3.1.2.1.4. Herramientas que se Utilizan en la Planeación.....	24
3.1.2.1.4.1. Presupuesto.....	24
3.1.2.1.4.2. Programas.....	24
3.1.3. Organización.....	24
3.1.3.1. Principios de la Organización.....	25
3.1.3.2. Importancia de la Organización.....	25
3.1.3.3. Herramientas de la Organización.....	25

3.1.3.3.1. Organigrama.....	26
3.1.3.3.2. Procedimientos.....	26
3.1.3.3.3. Normas.....	26
3.1.3.3.4. Manuales.....	27
3.1.4. Integración.....	27
3.1.5. Dirección.....	27
3.1.5.1. Propósito de la Dirección.....	27
3.1.6. Control.....	28
3.1.6.1. Propósitos del Control.....	28
3.1.6.2. Sistema del Control.....	28
3.1.6.3. Elementos Fundamentales del Control.....	29
3.1.6.3.1. Supervisión.....	29
3.1.6.3.2. Evaluación.....	29
3.1.6.4. Métodos de Control más Usados.....	29
3.1.6.5. Distribución y Control de Actividades.....	30
 MÓDULO N° 2.....	 39
3.2. ADMINISTRACIÓN DE CONFLICTO.....	39
3.2.1. Fuentes de Conflictos Organizacionales.....	39
3.2.2. Tipos de Conflictos.....	39
3.2.3. Métodos para Resolver Conflictos.....	40
3.2.4. Resultados del Conflicto.....	40
3.2.4.1. Destructivos.....	40
3.2.5. Aplicación de Conflictos en los Servicios de Enfermería.....	41
 MÓDULO N° 3.....	 50
3.3. EDUCACIÓN EN ENFERMERÍA Y DESARROLLO DE LIDERAZGO.....	50
3.3.1. Objetivo de la Educación en Servicio.....	50

3.3.1.1. La Educación en Servicio.....	50
3.3.1.2. Orientación.....	50
3.3.1.3. Adiestramiento en Servicio.....	51
3.3.1.4. Desarrollo de Liderazgo.....	51
3.3.1.5. Educación Continúa.....	51
3.3.2. Supervisión y Evaluación en Enfermería.....	52
3.3.2.1. Definición de Conceptos.....	52
3.3.2.2. Elementos de Liderazgo.....	52
Motivación.....	52
Autoridad.....	52
Comunicación.....	52
3.3.2.3. Estilo de Liderazgo.....	52
3.3.2.4. Importancia del Liderazgo en Enfermería.....	53
3.3.2.5. Características de un Líder.....	54
MÓDULO N° 4.....	64
3.4. EVALUACIÓN EN ENFERMERÍA.....	64
3.4.1. Reseña Histórica.....	64
3.4.2. Importancia de un Programa de Evaluación en Enfermería...64	
3.4.2.1. Se benefician por que sirve para.....	64
3.4.3. Pasos para Evaluar.....	65
3.4.4. Evaluación de la Atención de Enfermería.....	65
3.4.4.1 Razón de ser de la Enfermera.....	65
3.4.5. La Evaluación de la Atención.....	65
3.4.6. Criterios Recomendados para Evaluar la Atención Brindada.....	65
3.4.6.1. Atención de Enfermería.....	65
3.4.7. Evaluación del Desempeño.....	66
3.4.7.1. La Evaluación del Desempeño Posee Ventajas.....	66

A. Se Aplican.....	66
B. Comunicación.....	67
C. Remuneraciones.....	67
Ch. Planeamiento: Proporcionará.....	67
3.4.7.2. Instrumentos que Ayudan a Evaluar el Desempeño	
del Personal de Enfermería.....	68
A. Entrevista.....	68
<i>Propósito de la Entrevista.....</i>	68
B. Escala de Calificación.....	68
<i>Construcción de Escalas de Calificación.....</i>	69
Entre las Escalas de Calificaciones Tenemos.....	69
1. La Escala Numérica.....	69
2. La Escala Cualitativa.....	69
3. Escala Descriptiva.....	70
4. Escala Combinación.....	70
C. Hojas de Cotejo.....	70
<i>Propósito de la Hoja de Cotejo.....</i>	70
Ch. Supervisiones.....	71
<i>Propósito de la Supervisión.....</i>	71
D. Auditorías.....	71
<i>Propósito de las Auditorías.....</i>	71
RESULTADOS OBTENIDOS.....	83
CONCLUSIONES.....	85
RECOMENDACIONES.....	87
BIBLIOGRAFÍA.....	89
ANEXOS.....	91

INTRODUCCIÓN

Este proyecto constituye un requisito de la materia, Practica Profesional para optar por el título de *Maestría en Docencia Superior*.

Hoy día la evaluación del desempeño pretende ser el mecanismo mediante el cual jefes y subalternos a través de un diálogo, analizan los problemas que afectan el rendimiento individual y de grupo para ayudar a mejorar el desempeño del personal.

Los criterios valorativos que orientan hacia la evaluación del desempeño, tiene como base el perfil profesional y las demandas de salud del paciente, familia y comunidad.

La evaluación de la atención se debe hacer a través de toda la atención que se brinda al paciente / cliente una vez ingresa al sistema, ya sea en consulta externa, como en los hospitales al realizarle procedimientos que ayudan a la recuperación, rehabilitación y control del paciente / cliente y a su egreso.

Los contenidos del proyecto tiene como propósito reforzar el uso de los instrumentos administrativos para realizar una evaluación lo mas objetiva posible en beneficio del personal y la población que acude a nuestra instalación.

Primeramente se presenta el diagnóstico de la situación, luego la planificación y ejecución del proyecto, seguido de las conclusiones y recomendaciones.

En espera que el proyecto llene las expectativas que la materia así exige y sirva de referencia para próximos proyectos educativos.

FASE I

DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN

1.1. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para el desarrollo de este proyecto me apoyé en el desarrollo de un diagnóstico de necesidades de capacitación que tiene como objetivo recoger información sobre los instrumentos administrativos para la evaluación del recurso humano de enfermería que utilizan las enfermeras jefes en el Hospital Regional Doctor Rafael Estévez de Aguadulce.

1.2. SELECCIÓN DE LA POBLACIÓN Y MUESTRA

Seleccionado el tema para el desarrollo del proyecto *“Instrumentos Administrativos para la Evaluación del Recurso Humano de Enfermería Utilizados por las Enfermeras Jefes en el Hospital Regional Doctor Rafael Estévez - Aguadulce 2008”*, se aplicó una entrevista a profundidad a ocho enfermeras jefes, para luego describir con objetividad situaciones o fenómenos, interpretar los resultados y plantear las soluciones.

1.3. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El instrumento utilizado para el desarrollo del proyecto fue la entrevista a profundidad. Esta técnica me permitió obtener datos orales y por escritos de las personas que son de interés del estudio.

UNIVERSIDAD DE PANANÁ
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CENTRO REGIONAL UNIVERSITARIO DE COCLÉ
MAESTRÍA EN DOCENCIA SUPERIOR

ENTREVISTA

Respetadas Enfermeras Jefe, solicito su colaboración en responder a las preguntas sobre “Instrumentos administrativos para la evaluación del recurso humano de enfermería utilizados por las enfermeras jefes”.

Esta información será utilizada con fines académicos.

Indicaciones: Conteste cada una de las preguntas llenando los espacios en blanco

1. ¿Cuáles son los instrumentos administrativas que utiliza para evaluar a su recurso humano?

2. ¿Has tenido algún problema al utilizar los instrumentos?

Si _____ No _____ ¿Cuál? _____

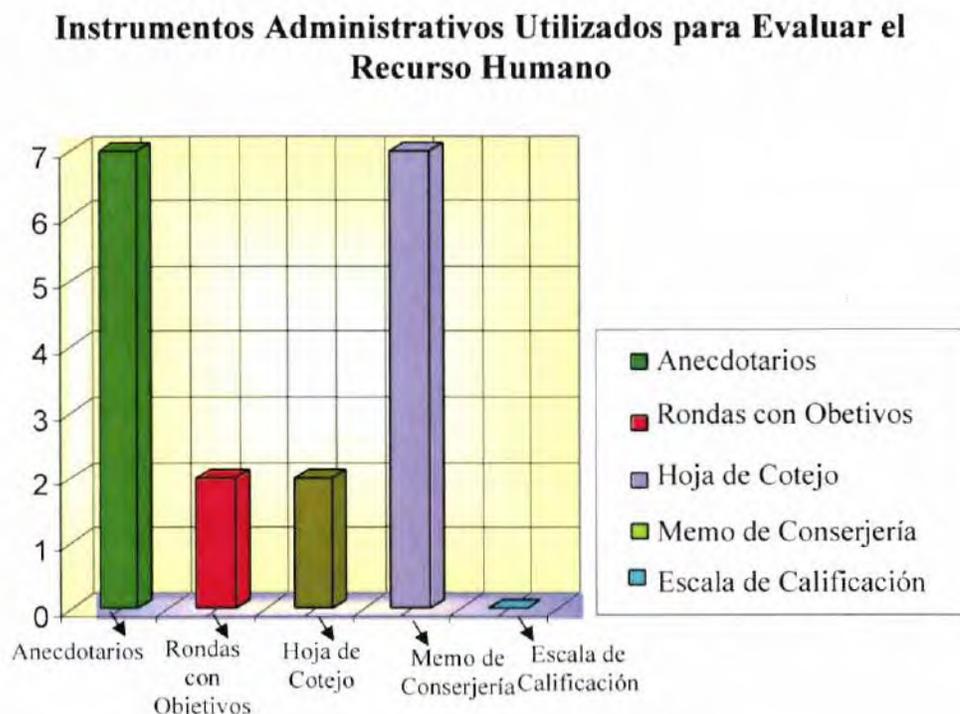
3. ¿Existen limitantes que le impiden el uso de los instrumentos?

4. ¿Cuándo ocurren generalmente los problemas?

5. ¿Has informado a tus superiores los problemas encontrados?

1.4. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DEL PROYECTO

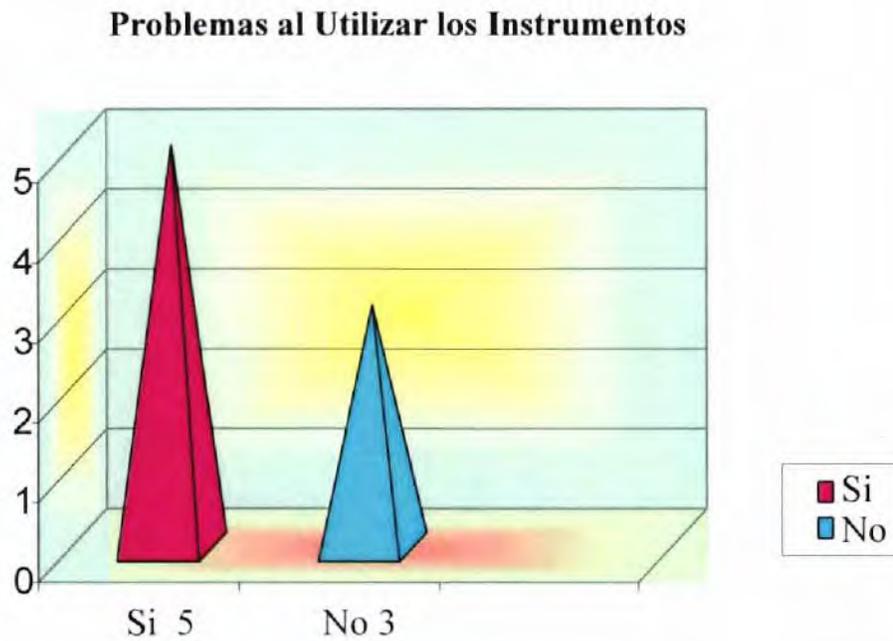
Gráfica N° 1



Fuente: Información obtenida del instrumento aplicado.

Análisis: Del total de ocho enfermeras entrevistadas las mismas manifestaron verbalmente y por escrito que utilizan instrumentos para la evaluación del recurso humano como anecdotalios, rondas con objetivos, hojas de cotejo, memos de consejería, no utilizan el instrumento conocido como escala de calificación.

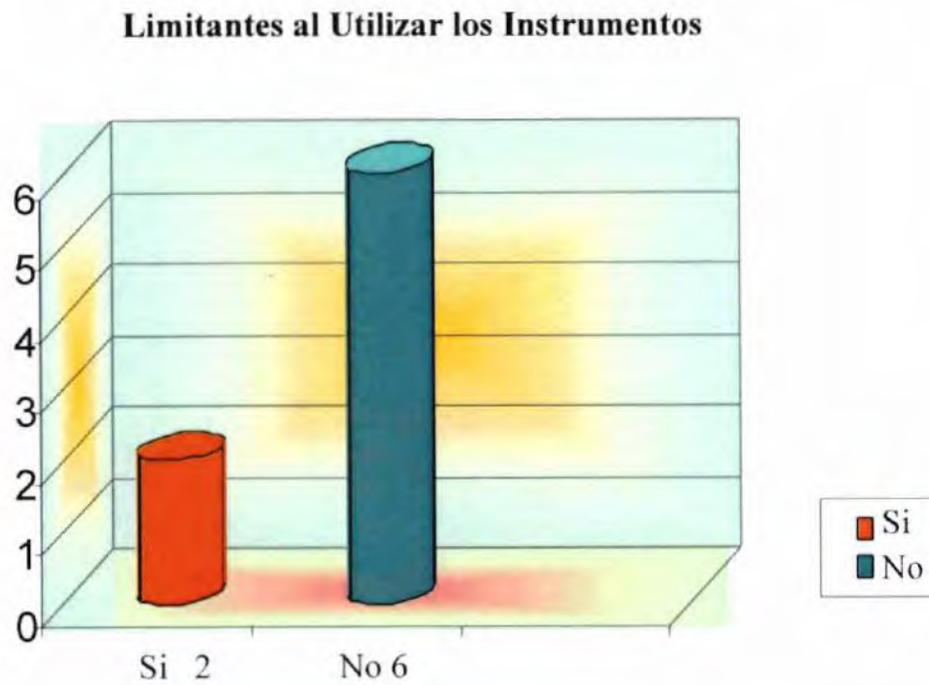
Gráfica N° 2



Fuente: Información obtenida del instrumento aplicado.

Análisis: Según las entrevistadas los problemas presentados al utilizar los instrumentos fueron la interpretación de los instrumentos y el tiempo dedicado.

Gráfica N° 3

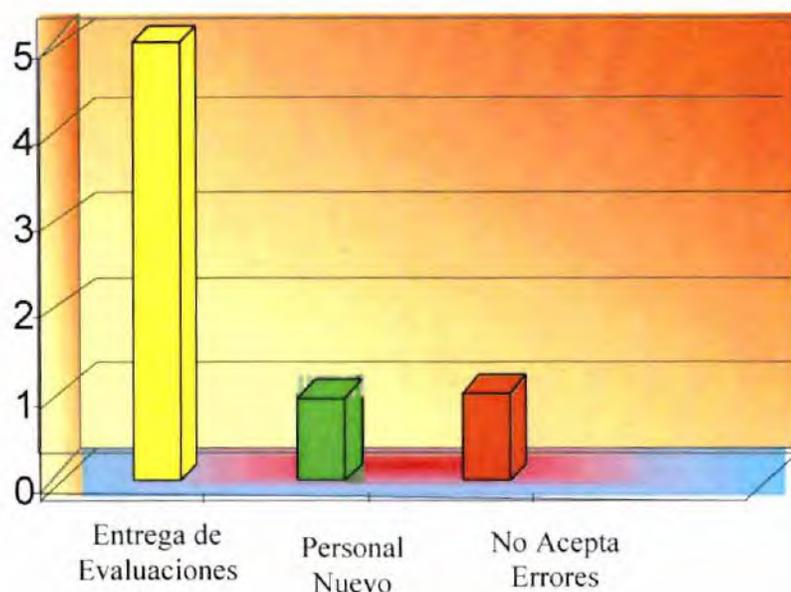


Fuente: Información obtenida del instrumento aplicado.

Análisis: Dentro de las limitantes manifestadas por dos de las enfermeras entrevistadas es el tiempo disponible para aplicar los instrumentos.

Gráfica N° 4

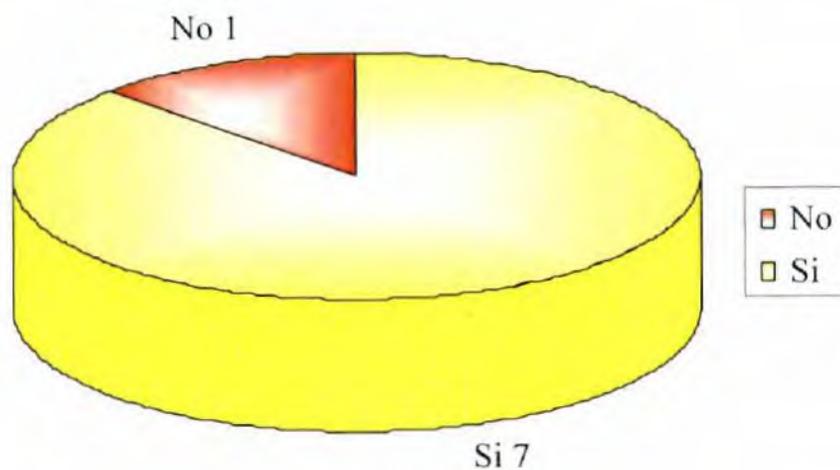
Cuando Ocurre Generalmente los Problemas



Fuente: Información obtenida del instrumento aplicado.

Análisis: Los problemas ocurren con mayor frecuencia al momento de presentarles sus evaluaciones; cuando el personal es nuevo y no acepta una evaluación inferior al rotar por los servicios y cuando no aceptan los errores aunque estén registrados en la entrevista realizada.

Gráfica N° 5



Fuente: Información obtenida del instrumento aplicado.

Análisis: Dentro de los problemas presentados a las enfermeras jefes al momento de presentar la evaluación, siete enfermeras han manifestado inconformidad con las evaluaciones.

FASE II

ELABORACIÓN DEL PROYECTO

2.1. ANTECEDENTES

Desde los inicios de la edad de piedra se dieron los primeros pasos de evaluación en donde existen instrumentos que si los aplicamos nos permiten observar la capacidad, comportamiento, áreas de desempeño, habilidades administrativas y capacidad administrativa.

La apreciación o evaluación de las intervenciones de enfermería corresponden a una de las características propias de la práctica profesional, con el fin de valorar la realidad y eficiencia en base a criterios y objetivos.

Es así como en nuestra instalación el personal colaborador manifiesta verbal y por escrito inconformidades por las evaluaciones presentadas, ya que consideran que no se merecen ese tipo de evaluación , por la cantidad de trabajo que realizan, consideran que deben ser mejor evaluado.

2.2. LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO

El desarrollo de este proyecto se llevará a cabo en el Hospital Regional Doctor Rafael Estévez en la Provincia de Coclé específicamente en el Distrito de Aguadulce.

2.3. BENEFICIARIOS

Está dirigido a enfermeras jefes del Hospital Regional Doctor Rafael Estévez.

2.4. POSIBLES RESULTADOS DEL PROYECTO

1. Preparar a las enfermeras jefes para que de forma individual y grupal puedan manejar los instrumentos de forma exitosa.
2. Que la aplicación correcta de los instrumentos de evaluación del desempeño, sea el mecanismo mediante el cual jefes y subalternos mejoren los sistemas de comunicación existentes.
3. integración de actitudes positivas en el ejercicio del cargo.
4. Que la aplicación correcta de los instrumentos de evaluación sirvan de monitoreo y vigilancia en la calidad y calidez de la atención.
5. Incentivar a las enfermeras jefes, subjefe y docente del hospital al seguimiento y control en el uso de los instrumentos de evaluación, para así evitar situaciones de tipo legales.

2.5. RECURSOS

2.5.1. Humano

Este proyecto se lleva a cabo con un recurso humano de ocho enfermeras jefes que laboran en el Hospital Regional Doctor Rafael Estévez.

2.5.2. Financiero

Se realizó autogestión para cubrir gastos de refrigerio y almuerzo y recursos económicos propios.

2.6. PRESUPUESTO

Para el desarrollo del proyecto se estableció un plan de acción dirigido al cumplimiento de metas, expresadas en valores y términos financieros en determinado tiempo.

2.6.1. Presupuesto Ejecutado

ACTIVIDADES	MONTO TOTAL
Internet	4.00
Aplicación de encuesta	2.50
Material impreso	15.00
Refrigerio	30.00
Transcripción del proyecto	40.00
Transporte	15.00
Empastado del proyecto	15.00
TOTAL	121.50

2.6.1.1. Didáctico

Equipo de multimedia, cámara digital, hojas blancas, lápiz, pilotos, formatos e instrumentos de evaluación, papelógrafo, material impreso.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Año	2008								2008							
	AGOSTO				SEPT.				OCT.				NOV.			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
ACTIVIDADES																
Diagnóstico	*	*	*	*												
Identificación del problema			*	*												
Diseño del Proyecto de Investigación			*	*	*	*										
Elaboración del cronograma				*												
Asignación de tareas				*												
Diseño de instrumentos				*	*											
Validación de instrumento (encuesta)						*	*	*								
Aplicación de encuesta							*	*	*							
Revisión de fuentes documentales	*	*	*	*	*	*	*	*	*							
Procesamiento de la información									*	*						
Análisis de la información											*	*	*			
Presentación de datos estadísticos											*	*				
Integración de la información				*	*	*	*	*	*	*	*	*				
Trascripción del trabajo					*	*	*	*	*	*	*	*	*			
Defensa del Proyecto										*						
Ajustes del Proyecto											*					
Ejecución del Proyecto											*	*	*			
Elaboración del informe Presentación en plenaria															*	*

2.7. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

El mundo contemporáneo está siendo objeto de innumerables rápidos y fuertes cambios, en todos los niveles frente a estos cambios, los diferentes sectores, y en esta oportunidad salud y el resto de los actores de la sociedad, encaran nuevos desafíos, que a su vez exigen de los mismos, mayor capacidad de adaptación y un trabajo permanente de innovación.

La evaluación en enfermería busca establecer en que medida se logran los objetivos según la determinación previa de metas, políticas, procedimientos, y normas de rendimiento.

Es así como el jefe inmediato es el indicado para establecer el proceso. Él acompaña y da seguimiento, verifica el desempeño, señala fortalezas y debilidades e impulsa la conservación de los objetivos. El jefe debe saber que la evaluación del desempeño no es por si misma un fin sino un instrumento, un medio, una herramienta o un método.

La evaluación del desempeño se basa plenamente en los resultados de la actividad del hombre en el trabajo y no solo en las características de la personalidad. Existen instrumentos de evaluación del desempeño como: anecdóticos, rondas con objetivo, hoja de cotejo, memo de consejería y escalas de calificación. La aplicación de los diferentes instrumentos administrativos para la evaluación del recurso humano, permite a las enfermeras jefes realizar con éxitos su trabajo y disminuir las inconformidades del personal colaborador.

2.8. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Según Mariner en 1993, dice que los individuos y las instituciones han desarrollado criterios y procedimientos para medir calidad, evaluar los cuidados, hacer recomendaciones y proceder a una continuidad de la atención. Según los planteamientos del autor se hacen necesario que las enfermeras jefes apliquen los instrumentos administrativos adecuadamente para así minimizar las inconformidades manifiestas.

Como resultado de la entrevista manifestaron que dentro de los instrumentos más utilizados se encuentra la entrevista y anecdotarios, seguidos de los informes escritos hojas de cotejo y supervisión directa en menor cantidad. No utilizan la escala de calificación, ya que este es un instrumento que pueden utilizar para evaluar a su personal.

2.9. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Este proyecto está dirigido a reforzar en las enfermeras jefes la aplicación de instrumentos administrativos de evaluación como lo son anecdotarios, rondas con objetivo, hojas de cotejo, memo de consejería, escala de calificación. Los contenidos a desarrollar se harán en cinco sesiones apoyándose en la metodología andragógica y semi presencial, se realizarán talleres prácticos presenciales, tareas en casa y estudio a distancia se evaluarán los resultados al finalizar cada módulo.

2.10. MISIÓN

Promocionar en las enfermeras jefes instrumentos administrativos para la evaluación del recurso humano de enfermería que ayuden a evaluar el

desempeño del personal, en la atención que se le brinda al paciente / cliente una vez ingresa al sistema.

2.11. OBJETIVOS

2.11.1. General

Reconocer la importancia de la aplicación de los instrumentos de evaluación del desempeño, para evidenciar la calidad y calidez del trabajo realizado por las enfermeras en el hospital Regional Doctor Rafael Estévez.

2.11.2. Específicos

1. Manifestar verbalmente la importancia de la aplicación de los instrumentos de evaluación del desempeño.
2. Enlistar los instrumentos administrativos para la evaluación del Recurso humano de enfermería que utilizan las enfermeras Jefes en el hospital Doctor Rafael Estévez.
3. Realizar taller sobre los instrumentos administrativos para la Evaluación del desempeño
4. Estimular el uso de instrumentos administrativos.
5. Desarrollar guías de trabajo en casa.

FASE III
EJECUCIÓN DEL PROYECTO

Dentro de esta etapa se contempla el planteamiento para la ejecución de cada jornada con sus objetivos a lograr, contenidos y las estrategias didácticas. Se adiciona el módulo, guía de estudio desarrollo de la guía de estudio, fotos, y diapositivas con que se trabajarán los cuatro módulos y una explicación de los logros obtenidos.

UNIVERSIDAD DE PANAMA
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
MAESTRIA EN DOCENCIA SUPERIOR
PROYECTO DE CAPACITACIÓN

TITULO: Proceso Administrativo

MÓDULO N° 1

OBJETIVO GENERAL: Conocer los elementos del proceso administrativo en Enfermería.

DÍA/HORA	OBJETIVO ESPECÍFICO	CONTENIDO	ESTRATEGIA DIDACTICA			EVALUACIÓN	FACILITADOR
			TÉCNICA	ACTIVIDAD	RECURSO		
12 mayo de 2008. 8:00 am - 12:00 md	Entregar guía de estudio. Explicar la importancia del proceso administrativo.	Proceso administrativo. -Definición de conceptos. -Etapas del proceso administrativo. 1 -Planeación. Características de la planeación. -Pasos de la planeación. -Importancia de la planeación Herramientas que se utilizan. 2. Organización	Tareas Lluvia de ideas Exposición dialogada	Asignar actividades Trabajo en casa Revisión y retroalimentación. Presentar el tema. Estimular la participación. Anotar aportes. Sintetizar. Presentar el tema. Preguntas y respuestas. Síntesis final.	Material impreso. Equipo de multimedia. Tablero.	Resultado de la lluvia de ideas. Preguntas y respuestas	Profa: Aracely Valderrama.

	Realizar taller sobre los sistemas de controles en enfermería.	<ul style="list-style-type: none"> -Principios de la organización. Importancia de la organización. -Herramientas de la organización. 3. Integración. 4. Dirección. -Propósitos de la dirección. 5. Control. -Propósitos del control. -Sistemas de control. -Elementos del control. -Métodos de control más utilizados. 	Taller	<ul style="list-style-type: none"> Presentar los objetivos del taller. Organizar grupos de trabajo. Dar seguimiento y apoyo al trabajo. Presentar y sustentar productos 	<ul style="list-style-type: none"> Material impreso del taller. Pilotos. papelógrafo. 	Sustentación oral del taller.	
--	--	---	--------	---	--	-------------------------------	--

3. 1. MÓDULO N° 1

3.1. PROCESO ADMINISTRATIVO

El proceso administrativo esta constituido por cuatro etapas básicas. Cada una de estas etapas tiene un objetivo y está claramente definida. Es responsabilidad del personal de enfermería dominar cada una de éstas etapas y aplicarlas en el momento preciso a fin de demostrar su habilidad administrativa.

En términos estrictos un proceso es “El conjunto de actividades que se realizan con insumos a los que se le añade valor y se le entregan productos o servicios que se constituyen en salidas”.

En su aceptación más sencilla el proceso es un conjunto de actividades que toman unas entradas, les añaden valor y entregan unas salidas.

En forma amplia un proceso es “una serie de pasos a seguir para lograr un objetivo”. La teoría de sistema define el proceso como “un sistema interrelacionado de entradas, que entregan unas salidas a unos clientes que lo demandan, transformando insumos en productos y agregando valor al transformador”.

3.1.1. Definiciones del Concepto Administración

Según Mary Parker administración es cuando los gerentes cumplen las metas organizacionales haciendo que otros desempeñen las tareas que se requiere, no desempeñando ellos mismos esas tareas.

M. Divencenti, afirma que administrar es un proceso de realizar las cosas a través de y con un grupo de personas que operan organizadas.

H. Fayol , define la administración como un acto, un proceso.

R. Sandoval, lograr una serie de elementos que conllevan al logro de algo.

L. Casilla, es el arte de poder tomar decisiones para guiar gente.

Mc Mahon, es decir lo que uno quiere que se haga y luego que se haga.

3.1.2. Etapas del Proceso Administrativo

3.1.2.1. Planeación

Es la etapa inicial del proceso administrativo, e implica utilizar el pensamiento reflexivo antes de actuar. Por medio de la planeación se reduce la dispersión de las actividades, es decir, las acciones aisladas, que se integran en un plan con una secuencia bien definida. También se elimina la duplicidad de funciones y los movimientos sin un propósito, ya que en los planes se determinan las acciones, los tiempos, las personas, los lugares y los objetivos.

3.1.2.1.1. Características de la Planeación

La planeación es un conjunto a seguir que se basa en el diagnóstico administrativo, y que determina el orden y la secuencia de las actividades,

programa el tiempo necesario para cada una de ellas, distribuye las tareas y funciones, así como los puestos y los objetivos a alcanzar.

3.1.2.1.2. Pasos de la Planeación

Para planear es importante mantener un orden y un sistema, ésta es la razón de que los expertos en los diferentes paradigmas de la administración incluyan una serie de pasos en cada una de las etapas de proceso administrativo. Conforme a lo expresado, los pasos necesarios que la mayoría de los autores señala para planear son:

- Fijar objetivos
- Hacer el diagnóstico administrativo
- Elaborar planes y programas.

3.1.2.1.3. Importancia de la Planeación

La planeación es importante por que:

- Impulsa el proceso de trabajo en forma clara y completa.
- Aumenta la certeza y disminuye la incertidumbre.
- Hace posible la realización de las actividades en forma ordenada,
- Ofrece bases para el control.
- Ayuda a reducir costos.
- Conduce a metas comunes.

3.1.2.1.4. Herramientas que se Utilizan en la Planeación

3.1.2.1.4.1. Presupuesto

Se considera una herramienta por que para elaborar un plan se requiere contar con un presupuesto que permita ejecutarlo. El presupuesto se define como un plan de acción expresado en términos financieros.

La función del presupuesto es programar la distribución de los ingresos y egresos financieros, proveer el aprovechamiento de los recursos y apoyar la consecución de los objetivos. La importancia radica en el uso racional de los recursos disponibles para alcanzar los objetivos organizacionales.

3.1.2.1.4.2. Programas

Son planes específicos de acción en los que no sólo se fijan objetivos y secuencia de operaciones, sino, en particular el tiempo requerido para su ejecución. Tiene como función las opciones de solución que deciden la secuencia en las actividades, la utilización de recursos y la forma de alcanzar los objetivos de la organización.

3.1.3. Organización

La organización como función administrativa define la distribución de funciones y actividades inherentes al plan. Como etapa del proceso administrativo es consecuente con la planeación. Su importancia radica en el hecho de que se establecen las relaciones funcionales de la dirección, los niveles de responsabilidad y las funciones de todos los integrantes de la empresa.

3.1.3.1. Principios de la Organización

- Unidad de mando: Cada quien debe saber ante quien responder y quienes responden ante él.
- Responsabilidad: Cada persona tiene funciones y actividades que realizar de acuerdo a su puesto.
- Delegación: Una sola persona no puede generar todo el trabajo.
- Capacidad: Número de personas que se pueden supervisar directamente.
- Autoridad: Cada colaborador debe saber ante quien responde de su trabajo.
- División del trabajo: Agrupar actividades similares dentro de la unidad.
- Objetivos: Deben estar orientados al propósito de la organización.

3.1.3.2. Importancia de la Organización

- Facilita la rapidez de acción.
- No hay conflictos de autoridad.
- No hay fuga de responsabilidad.
- Satisfacción del empleado.
- Destrezas de la comunicación.

3.1.3.3. Herramientas de la Organización

La utilizan diversos instrumentos y herramientas propias de la administración, entre otras:

3.1.3.3.1. Organigrama

Son la representación gráfica de la estructura de organización interna; también se le conoce como cartas gráficas o cuadros de organización. La función de los organigramas es establecer los niveles jerárquicos con sus correspondientes líneas de autoridad y responsabilidad, así como delimitar funciones, relaciones y coordinación entre los diversos puestos. Es importante porque representa la estructura de organización ya que ofrece en forma sintetizada un panorama general del funcionamiento interno.

3.1.3.3.2. Procedimientos

Se expresan en documentos en la que se señala paso por paso las actividades necesarias para realizar acciones de tipo operativo. Los procedimientos se concentran en manuales o instructivos Posee función para orientar la acción del personal en el nivel de aplicación. Su importancia radica en que por medio de los procedimientos se puede señalar la secuencia cronológica más adecuada para obtener resultados positivos.

3.1.3.3.3. Normas

Son indicaciones de observancia general que se establece para orientar la conducta en sentido positivo. La función es establecer señalamientos generales para orientar las acciones del personal hacia el logro de los objetivos organizacionales, así como mantener la disciplina y el orden.

3.1.3.3.4. Manuales

Es la concentración sistemática de los elementos administrativos que se proponen para alcanzar un objetivo; se presentan en un folleto o libro fácil de manejar. Tiene como función orientar y uniformar la conducta del personal.

3.1.4. Integración

Como función administrativa es el inicio de la ejecución del plan. La tarea en esta fase consiste en optimizar los recursos humanos, técnicos y financieros para el cumplimiento del plan; su campo de actividad se extiende desde el reclutamiento de recursos humano y material, pasa por la selección, y llega hasta la capacitación para la productividad.

3.1.5. Dirección

Dirigir consiste en guiar, orientar, conducir, encaminar, llevar al logro de objetivos. Dirigir implica tomar decisiones, mando y liderazgo.

El liderazgo es una característica de las organizaciones humanas. Es importante distinguir entre el liderazgo como una cualidad personal y el liderazgo como una función administrativa.

3.1.5.1. Propósito de la Dirección

- Entregar ordenes e instrucciones

- Motivación del personal en base a las necesidades de MASLOW.
- Liderazgo Que se debe ejercer en forma inteligente con iniciativa y capacidad.

3.1.6. Control

Se define como la evaluación de resultados en cuanto al logro de objetivos organizacionales. Es la aplicación del resultado de ejercer los planes con respecto a los objetivos previamente establecidos a fin de determinar las causas de las posibles desviaciones y las medidas oportunas para la corrección de éstas.

3.1.6.1. Propósitos del Control

- Evaluar el logro de objetivos
- Prever desviaciones en la ejecución de planes y programas.
- Optimizar la utilización de recursos.
- Proponer y sugerir opciones administrativas.
- Implantar diagnósticos continuos.
- Promover la creatividad e innovaciones.

3.1.6.2. Sistema del Control

Se define como la etapa final del proceso administrativo en que se aplica el resultado de la ejecución de los planes en comparación con los objetivos y las estrategias planeadas.

3.1.6.3. Elementos Fundamentales del Control

3.1.6.3.1. Supervisión

Es un sistema importante de control en las organizaciones. La supervisión es una dirección democrática cuyo principal tema de interés es el hombre, y su puesta en práctica se hace de conformidad con los objetivos organizacionales.

3.1.6.3.2. Evaluación

Se considera como un proceso sistemático de medición y comparación de resultados en relación con los objetivos; se evalúan: logros, objetivos, recursos y necesidades. La evaluación es constante, dinámica, objetiva, oportuna y permanente.

Existen evaluaciones directas e indirectas. El objetivo principal de la evaluación es el control de variables que pudiesen alterar el plan, así como apoyar la toma de decisiones, proporcionar información confiable sobre los avances o desviaciones y presentar con oportunidad los resultados de la ejecución.

3.1.6.4. Métodos de Control más Usados

- Observación personal.
- Rondas con objetivo
- Información estadística.
- Auditorias.
- Trabajos de comité.

- Análisis de costo.
- Control de presupuesto

3.1.6.5. Distribución y Control de Actividades

- Valorar Necesidades de los pacientes y del personal.
- Conocer habilidades y destrezas.
- Recursos con que cuentas.
- Censo de la sala.
- Condición de los pacientes.

UNIVERSIDAD DE PANAMÁ
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
MAESTRIA EN DOCENCIA SUPERIOR
PROYECTO DE CAPACITACIÓN
MÓDULO N° 1

PROCESO ADMINISTRATIVO
Guía de Estudio

1. ¿Qué es el proceso administrativo?
2. ¿Realice su propia definición del proceso administrativo?
3. ¿Describa las etapas del proceso administrativo?
4. ¿Mencione las herramientas que se utilizan en la planeación y organización?

Actividades en Clase
Trabajo Grupal

1. Leer el módulo en equipos y discutirlo.

Trabajo Individual

1. Desarrollar cada una de las preguntas de la guía de trabajo.
2. Elaborar un documento escrito.

Actividades Para la Etapa No Presencial

1. Elaborar un documento donde se integre la información realizada en las actividades anteriores.

Contenido

- I. Proceso administrativo.
- II. Definiciones de conceptos.
- III. Etapas del proceso administrativo

Fecha de Entrega: 12 mayo 2008.

UNIVERSIDAD DE PANAMA
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
MAESTRIA EN DOCENCIA SUPERIOR
PROYECTO DE CAPACITACIÓN
MÓDULO N° 1

PROCESO ADMINISTRATIVO
Desarrollo de la Guía de Estudio

1. ¿Qué es el proceso administrativo?

El proceso administrativo lo consideramos como un conjunto de actividades o una serie de pasos a seguir para lograr un objetivo. Existen teorías que lo definen como un sistema interrelacionado de entrada, que entregan unas salidas a unos clientes que lo demandan, transformando insumos en productos y agregando valor al transformador.

2. ¿Realice su propia definición del proceso administrativo?

El proceso administrativo es un conjunto de actividades que toman unas entradas, le añaden valor y entregan unas salidas.

3. ¿Describa las etapas del proceso administrativo?

Las etapas del proceso administrativo son las siguientes:

- a. Planeación: Es La etapa inicial del proceso administrativo e implica utilizar el pensamiento reflexivo antes de actuar. Por medio de la planeación se reduce la dispersión de las actividades, es decir, las acciones aisladas, que se integran a un plan con una secuencia bien definida.

- b. Organización: Define la distribución de funciones y actividades inherentes al plan, es consecuente con la planeación, establece las relaciones funcionales de la dirección, los niveles de responsabilidad y las funciones de todos los integrantes.
- c. Integración: Es el inicio de la ejecución del plan, en esta etapa se optimizan los recursos humanos, técnicos y financieros para el cumplimiento del plan.
- d. Dirección: Consiste en guiar orientar, conducir, encaminar, llevar al logro de los objetivos. Implica tomar mando y liderazgo.
- e. Control: Es la evaluación de resultados en cuanto al logro de objetivos organizacionales.

4 ¿Mencione las herramientas que se utilizan en las etapas de planeación y organización?

Las herramientas que se utilizan en las etapas descritas son las siguientes:

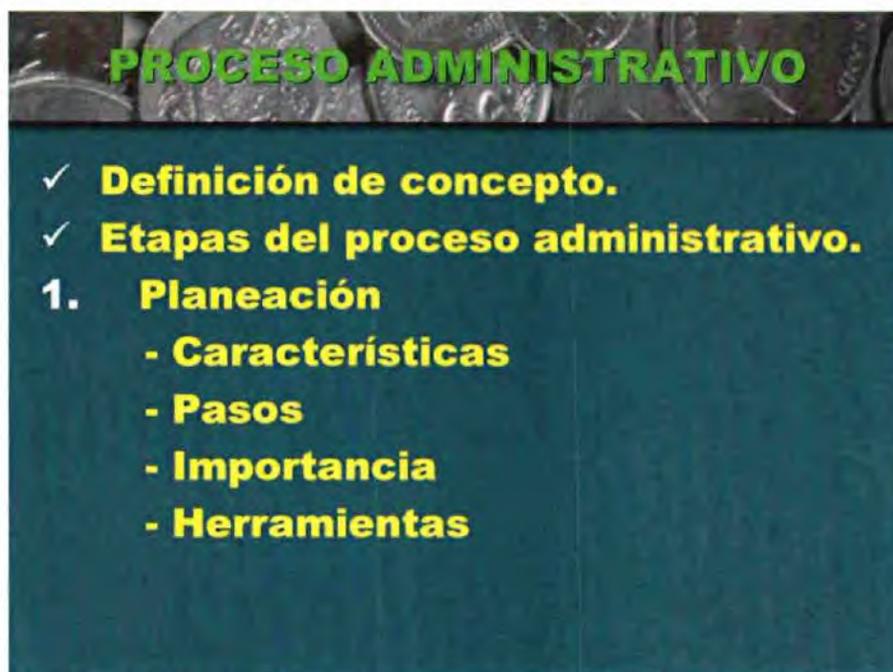
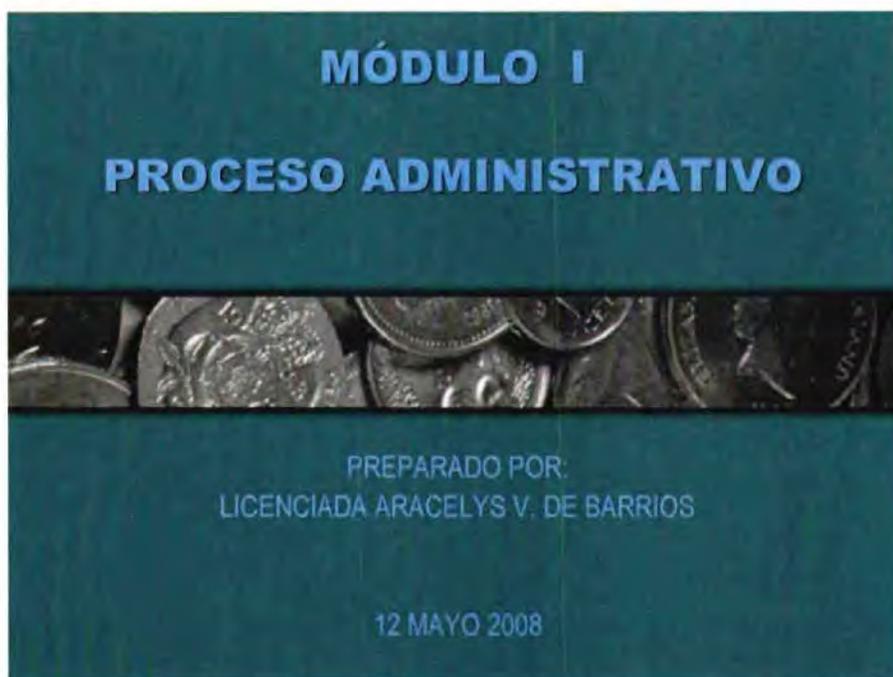
- a. Planeación: Presupuesto, programas.
- b. Organización: Organigrama. Procedimientos, normas, manuales.

Reforzamiento Sobre el Proceso Administrativo



La Planeación Estratégica Como Parte Importante del Proceso Administrativo





PROCESO ADMINISTRATIVO

2. Organización

- ✓ **Principios**
- ✓ **Importancia**
- ✓ **Herramientas**
 - **Organigrama**
 - **Procedimientos**
 - **Normas**
 - **Manuales**

PROCESO ADMINISTRATIVO

3. Integración

4. Dirección

- **Propósitos**

5. Control

- **Propósitos**
- **Sistemas de control**
- **Elementos del control**
- **Métodos de control**
- **Control de actividades.**

UNIVERSIDAD DE PANAMA
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
MAESTRIA EN DOCENCIA SUPERIOR
PROYECTO DE CAPACITACIÓN

TÍTULO: Conflictos en los Servicios de Enfermería.

MÓDULO N° 2

OBJETIVO GENERAL: Identificar los conflictos generados en los servicios de Enfermería, asociados a la no utilización de los instrumentos de evaluación.

DÍA/HORA	OBJETIVO ESPECÍFICO	CONTENIDO	ESTRATEGIA DIDACTICA			EVALUACIÓN	FACILITADOR
			TÉCNICA	ACTIVIDAD	RECURSO		
13 MAYO 2008 8:00 a.m.-12:00 m.d.	Entregar guía de estudio.	Conflictos en los servicios de enfermería.	Tarea	Asignar actividades Trabajo en casa Revisión y retroalimentación	Material impreso. Equipo de multimedia. Tablero.	Preguntas y respuestas	Profa: Aracelys Valderrama.
	Explicar conflictos en los servicios de enfermería.	Administración de conflictos. -Fuentes de conflictos organizacionales. -Tipos de conflictos. -Métodos para resolver conflictos. -Resultados del conflicto.	Exposición dialogada.	Presentar el tema. Estimular la participación. Anotar aportes. Sintetizar. Presentar el tema. Preguntas y respuestas. Síntesis final.	Material impreso del taller. Pápelo grafo. Pilotos.		
	Realizaran	-Aplicación de	Taller	Presentar los objetivos del			

	taller sobre conflictos en los servicio de enfermería.	conflictos en los servicios de enfermería.		taller. Organizar grupos de trabajo. Dar seguimiento y apoyo al trabajo. Presentar y sustentar productos		el taller.	
--	--	--	--	---	--	------------	--

MÓDULO N° 2

3.2. ADMINISTRACIÓN DE CONFLICTO

Según Robbins de Cenzo: “Diferencias incompatibles percibidas que se dan como resultados de la interferencia u oposición”.

Según Chavenato: “Existencia de ideas sentimientos, actitudes o intereses antagónicos que pueden entrar en choque”.

3.2.1. Fuentes de Conflictos Organizacionales

- Diferencias de comunicación.
- Diferencias estructurales.
- Diferencias personales.

3.2.2. Tipos de Conflictos

- Dentro del individuo: cuando una persona no sabe que trabajo debe desempeñar o debe hacer más de lo que cree capaz de realizar.
- Entre individuos de la misma organización: Diferencias de personalidades, forma en que la gente personaliza los conflictos entre grupos.
- Conflicto entre individuos y grupos: manera en que las personas afrontan las presiones por la conformidad que le impone el grupo de trabajo.

- Entre grupos dentro de la misma organización: Entre el personal jefe y empleados.

- Entre organizaciones: Competencias.

3.2.3. Métodos para Resolver Conflictos

- Dominio y supervisión: Reprimir el conflicto.
- Crear una situación de ganar o perder: El perdedor se ve obligado a ceder.
- Autoritarismo: Soy el jefe y yo mando.
- Suavizamiento: Gerente interviene para que cedan disminuyendo el desacuerdo.
- Evitación: Fingir no darse cuenta que el conflicto existe.
- Compromiso: Convencimiento a todos los que participan en la disputa para sacrificar objetivos y lograr otros.
- Soluciones integrativa de problemas en conflicto.

3.2.4. Resultados del Conflicto

3.2.4.1. Destructivos

- Desencadenan sentimientos de frustración, hostilidad y ansiedad.
- Se desvía energía hacia si mismo.
- Lleva a bloquear una parte de actividad de la otra.
- Auto-alimenta el conflicto y perjudica las relaciones entre las partes.
- Se estimula el interés y la curiosidad.

- Aumenta la motivación para la tarea.
- Despierta la atención entre los problemas.

3.2.5. Aplicación de Conflictos en los Servicios de Enfermería

- Es la base fundamental para la prestación de los servicios de enfermería.
- Cuando escasea el recurso humano dejamos doblando a un personal.
- Exigimos el logro de las metas y brindar calidad de atención y contamos con recursos limitados.
- Su preparación académica no le permite un adecuado desempeño y por consiguiente recarga al compañero.

UNIVERSIDAD DE PANAMA
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
MAESTRIA EN DOCENCIA SUPERIOR
PROYECTO DE CAPACITACIÓN

MÓDULO N° 2
CONFLICTOS EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA
Guía de Estudio

1. ¿Defina la administración de conflictos en Enfermería?
2. ¿Cuáles son los tipos de conflictos?
3. ¿Mencione los métodos para resolver conflictos?
4. ¿De ejemplos de conflictos en los servicios de enfermería?

Actividades en Clase

Trabajo Grupal

1. Leer el módulo en equipos y discutirlo.

Trabajo Individual

1. Desarrollar cada una de las preguntas de la guía de trabajo.
2. Elaborar un documento escrito.

Actividades Para la Etapa No Presencial

1. Elaborar un documento donde se integre la información realizada en las actividades anteriores.

Contenido

- I. Administración de conflictos.
- II. Fuentes del conflicto.
- III. Tipos de conflictos.
- IV. Métodos para resolver conflictos.
- V. Conflictos en los servicios de Enfermería.

Fecha de entrega: 13 mayo 2008.

**UNIVERSIDAD DE PANAMA
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
MAESTRIA EN DOCENCIA SUPERIOR
PROYECTO DE CAPACITACIÓN**

**MÓDULO N° 2
CONFLICTOS EN LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA**

Desarrollo de la guía de Estudio

1. ¿Defina la administración de conflictos en Enfermería?

La administración de conflictos la podemos definir como las diferencias incompatibles percibidas que se dan como resultados de la interferencia u oposiciones.

2 ¿Cuáles son los tipos de conflictos?

Los diferentes tipos de conflictos son los que están a continuación:

- a. Dentro del individuo: cuando una persona no sabe que trabajo debe desempeñar o debe hacer más de lo que cree capaz de realizar.
- b. Entre individuos de la misma organización: Diferencias de personalidades, forma en que la gente personaliza los conflictos entre grupos.
- c. Conflicto entre individuos y grupos: manera en que las personas afrontan las presiones por la conformidad que le impone el grupo de trabajo.
- d. Entre grupos dentro de la misma organización: Entre el personal jefe y empleados.
- e. Entre organizaciones: Competencias.

3. ¿Mencione los métodos para resolver conflictos?

Los métodos que se utilizan para resolver los conflictos son los siguientes:

- a. Dominio y supervisión: Reprimir el conflicto.
- b. Crear una situación de ganar o perder: El perdedor se ve obligado a ceder.
- c. Autoritarismo: Soy el jefe y yo mando.
- d. Suavizamiento: Gerente interviene para que cedan disminuyendo el desacuerdo.
- e. Evitación: Fingir no darse cuenta que el conflicto existe.
- f. Compromiso: Convencimiento a todos los que participan en la disputa para sacrificar objetivos y lograr otros.
- g. Soluciones integrativa de problemas en conflicto.

4. ¿De ejemplos de conflictos en enfermería?

Los conflictos más frecuentes en Enfermería son:

- a. Cuando las personas desconocen el trabajo que deben realizar.
- b. Cuando existe la diferencia de personalidades.
- c. Conflicto entre individuos y grupos.
- d. Entre grupos dentro de la misma organización entre el personal jefe y el empleado.
- e. Entre organizaciones cuando existe la competencia.

Momentos en Donde las Enfermeras Leen el Módulo y Analizan la Información



Taller Sobre Conflictos en los Servicios de Enfermería



MÓDULO II

ADMINISTRACIÓN DE CONFLICTOS

Según Robbins de Cenzo

- ❖ Fuentes de conflictos organizacionales
 - * Diferencias de comunicación
 - * Diferencias estructurales
 - * Diferencias personales



ADMINISTRACIÓN DE CONFLICTOS

- ❖ Tipos de conflictos
 - ❖ Individuo
 - ❖ Organización
 - ❖ Individuo y grupo
 - ❖ Grupos de la misma organización
 - ❖ Métodos para resolver conflictos



ADMINISTRACIÓN DE CONFLICTOS

- ❖ Tipos de conflictos
- ❖ Métodos para resolver conflictos
- ❖ Resultados del conflicto
- ❖ Conflictos en enfermería.



UNIVERSIDAD DE PANAMA
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
MAESTRIA EN DOCENCIA SUPERIOR
PROYECTO DE CAPACITACIÓN

TÍTULO: Educación en Servicio y Desarrollo de Liderazgo.

MODULO N° 3

OBJETIVO GENERAL: Promover la educación en servicio y desarrollo de liderazgo en Enfermería.

DÍA/HORA	OBJETIVO ESPECÍFICO	CONTENIDO	ESTRATEGIA DIDACTICA			EVALUACIÓN	FACILITADOR
			TÉCNICA	ACTIVIDAD	RECURSO		
14 mayo de 2008	Entregar guía de estudio	Educación en servicio y desarrollo de liderazgo. -Objetivo de la educación en servicio.	Tareas	Asignar actividades Trabajo en casa Revisión y retroalimentación.	Material impreso	Plenaria	Profa: Aracely Valderrama.
	Analizar la educación en servicio y desarrollo de liderazgo.	-Supervisión y evaluación en enfermería. -Elementos del liderazgo. Estilos de liderazgo. -Importancia del liderazgo en enfermería.	Análisis de documentos.	Explicar la metodología. Asignar documentos. Análisis por las enfermeras.	Documento impreso. Lápiz Pluma. Hojas blancas.		
	Desarrollar taller sobre estilo de	Características de un líder.	Exposición dialogada por	Presentar el tema.	Material impreso.	Preguntas y respuestas.	Participantes.

	liderazgo		los participantes	Estimular la participación. Anotar aportes. Sintetizar.	Hojas Pluma. Equipo de multimedia.	Revisión de documento escrito.	
--	-----------	--	----------------------	--	--	--------------------------------------	--

MÓDULO N° 3

3.3. EDUCACIÓN EN ENFERMERÍA Y DESARROLLO DE LIDERAZGO

3.3.1. Objetivo de la Educación en Servicio

- Que cada miembro del personal desarrolle su capacidad práctica al máximo.
- Dar mejor atención a los pacientes.

3.3.1.1. La Educación en Servicio

Es una de las formas de educación para el adulto. Es una enseñanza necesaria para el adulto, es una manera de abordar. En el trabajo, la enseñanza necesaria para la mayor competencia del personal y para que se interese por los pacientes, comprendiéndolos mejor. Existen cuatro elementos del programa de educación en servicio: orientación, adiestramiento en servicio, educación continua, desarrollo de liderazgo.

3.3.1.2. Orientación

Es la introducción del empleado a su trabajo, y a sus requisitos, a sus compañeros de labores y a la institución como un todo. Es la fase que se propone estimular al empleado a identificarse con la organización y con sus metas.

Por medio de un programa de orientación la administración espera iniciar al nuevo miembro del personal a convertirse en un profesional altamente responsable y competente de los pacientes. El nuevo miembro del personal tiene asimismo necesidades que esperan poder satisfacer mediante un buen procedimiento de orientación.

3.3.1.3. Adiestramiento en Servicio

Proporcione al empleado las habilidades manuales, intelectuales y de trato, necesarias para ejecutar las funciones que se le asignen. Dentro de los contenidos de los programas de adiestramiento están la ejecución de procedimientos, uso de nuevos equipos, aprendizaje de ciertos métodos de trabajo.

3.3.1.4. Desarrollo de Liderazgo

Es la fase que generalmente se ocupa de la preparación de las enfermeras profesionales para los puestos de enfermeras jefes o de supervisar. También sirve para otros niveles del personal de enfermería que vayan demostrando cualidades para la dirección.

3.3.1.5. Educación Continúa

Es el elemento más dinámico, flexible cambiante y desafiante de la capacitación en el trabajo. Tiene mejores expectativa y como objeto motivar al personal para que adquiera mayores conocimientos y experiencias.

3.3.2. Supervisión y Evaluación en Enfermería

3.3.2.1. Definición de Conceptos

Liderazgo; Richard, (1956) “Influencia interpersonal que se ejerce según las circunstancias y se dirige mediante el proceso de la comunicación a la consecución de una meta”.

Liderazgo; Bass “La interpretación entre los miembros de un grupo que inicia y mantiene Tiene mejores expectativa y capacidad para resolver problemas o alcanzar metas”.

3.3.2.2. Elementos de Liderazgo

- **Motivación:** Experiencias, comportamientos pasados, necesidades sociológicas y fisiológicas actuales, metas para el futuro, pueden afectar la motivación y conducta del personal en una organización.

- **Autoridad:** Forma que es el derecho a una posición y la autoridad funcional que esta dada por las cualidades personales del líder. Se relaciona con la responsabilidad del cargo y área de competencia.

- **Comunicación:** El liderazgo en la enfermera se produce a través de la relación enfermera usuario y miembro del equipo.

3.3.2.3. Estilo de Liderazgo

A partir de la teoría sobre el estilo de liderazgo (forma de ejercer) es posible sintetizar los siguientes:

- El *estilo autocrático*: Hace hincapié en el líder. Es éste quien dicta las órdenes, impone criterios, y decide qué se hace y cuándo.
- El *estilo democrático*: El líder es un miembro más del grupo que estimula a los subordinados a decidir y ejecutar las funciones y tareas. Se utiliza en toda las actividades de enfermería.
- El *estilo liberal*: Da relieve al subordinados, en quienes se centra la libertad para decidir. La participación del líder es limitada o marginal.

3.3.2.4. Importancia del Liderazgo en Enfermería

- El liderazgo se utiliza en toda las actividades de enfermería.
- Se debe ejercer en todo momento de acuerdo a la situación que se presente.
- El liderazgo se hace más evidente en la solución de los problemas.
- Se aplica en el quehacer diario: planeación, organización, asignación de actividades, guía al personal.
- El liderazgo en enfermería comprende las actividades de instruir a otros y crear un entorno y condiciones para el perfeccionamiento constante y la calidad de los cuidados.
- El liderazgo a través de la asociación nacional de enfermeras mejora la profesión y la sitúa estratégicamente para influir en la planificación y en la política de salud.

3.3.2.5. Características de un Líder

- Inteligente
- Iniciativa
- Creatividad
- Madurez emocional
- Energía
- Buena salud
- Confianza en si mismo
- Persuasión
- Tacto
- Empatía

UNIVERSIDAD DE PANAMA
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
MAESTRIA EN DOCENCIA SUPERIOR
PROYECTO DE CAPACITACIÓN

MÓDULO N° 3
EDUCACIÓN EN SERVICIO Y DESARROLLO DE LIDERAZGO
Guía de Estudio

1. ¿Cuál es el objetivo de la educación en servicio?
2. ¿Definición de conceptos educación en servicio, orientación, adiestramiento en servicio, desarrollo de liderazgo, educación continua?
3. ¿Cuáles son los elementos y estilos de liderazgo?
4. ¿Mencione la importancia del liderazgo en enfermería?
5. ¿Enumere las características de un líder?

Actividades en Clase

Trabajo Grupal

1. Leer el módulo en equipos y discutirlo.

Trabajo Individual

1. Desarrollar cada una de las preguntas de la guía de trabajo.
2. Elaborar un documento escrito.

Actividades Para la Etapa No Presencial

1. Elaborar un documento donde se integre la información realizada en las actividades anteriores.

Contenido

- I. La educación en servicio.
- II. Definición de conceptos.
- III. Elementos del liderazgo.
- IV. Importancia del liderazgo en enfermería.
- V. Características de un líder.

Fecha de entrega: 14 mayo 2008.

UNIVERSIDAD DE PANAMA
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
MAESTRIA EN DOCENCIA SUPERIOR
PROYECTO DE CAPACITACIÓN

MÓDULO N° 3
EDUCACIÓN EN SERVICIO Y DESARROLLO DE LIDERAZGO
Desarrollo de la guía de Estudio

1. ¿Cuál es el objetivo de la educación en servicio?

La educación en servicio tiene como objetivo que cada miembro del personal desarrollo su capacidad práctica al máximo y dar la mejor atención al cliente.

2. ¿Defina los conceptos educación en servicio, orientación, adiestramiento, desarrollo de liderazgo y educación continua?

Educación en Servicio: En el trabajo es la enseñanza necesaria para la mayor competencia del personal y para que se interesen por los pacientes, comprendiéndolos mejor.

Orientación: Es la fase que se propone estimular al empleado a identificarse con la organización y con sus metas.

Adiestramiento en Servicio: Es la puesta en práctica los contenidos de los programa de adiestramientos, la ejecución de procedimientos, usos de nuevos equipos, aprendizaje de ciertos métodos de trabajo.

Desarrollo de Liderazgo: Esta fase se ocupa de la preparación de las enfermeras profesionales para los puestos de enfermeras jefes o de supervisar.

Educación Continua: Es el elemento más dinámico, flexible cambiante y desafiante de la capacitación en el trabajo, motiva al personal para que adquiera mayores conocimientos y experiencias.

3. ¿Cuáles son los elementos y estilos de liderazgos?

Los elementos del liderazgo son la motivación, autoridad y comunicación. Los estilos de liderazgo son el estilo autocrático, democrático y el liberal.

4. ¿Mencione la importancia del liderazgo en enfermería?

El liderazgo en enfermería es importante por que se utiliza en toda las actividades de enfermería, se hace evidente en las soluciones de los problemas, se aplica en el quehacer diario, comprenda las actividades de instruir a otros y crear un entorno y condiciones para el perfeccionamiento constante, mejora la profesión y la sitúa estratégicamente para influir en la planificación y en la política de salud.

5. ¿Enumere las características de un líder?

Las características de un líder son: Inteligente, iniciativa, creatividad, madurez emocional, energía, buena salud, confianza en si mismo, persuasión tacto, empatía.

Las Enfermeras Jefes del Hospital Doctor Rafael Estévez Reciben Capacitación Sobre importancia del liderazgo.



Desarrollo y Exposición a las Preguntas de la Guía de Trabajo



MÓDULO III

EDUCACIÓN EN ENFERMERÍA Y DESARROLLO DE LIDERAZGO

PREPARADO POR:

LICENCIADA

ARACELYS V. DE BARRIOS

OBJETIVOS DE LA EDUCACIÓN EN SERVICIO

- Desarrollo de su capacidad al máximo
- Mejor atención a los pacientes



ELEMENTOS DEL LIDERAZGO

MOTIVACIÓN

AUTORIDAD

COMUNICACIÓN

ESTILOS DE LIDERAZGO

AUTOCRÁTICO

DEMOCRÁTICO

LIBERAL

CARACTERÍSTICA DE UN LIDER

Inteligente
Iniciativa
Creatividad
Energía
Madurez



Buena salud
Confianza
Persuasión
Tacto
Empatía

UNIVERSIDAD DE PANAMA
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
MAESTRIA EN DOCENCIA SUPERIOR
PROYECTO DE CAPACITACIÓN

TÍTULO: Evaluación en enfermería.

MÓDULO N° 4

OBJETIVO GENERAL: Ampliar los conocimientos sobre evaluación en enfermería.

DÍA/HORA	OBJETIVO ESPECÍFICO	CONTENIDO	ESTRATEGIA DIDACTICA			EVALUACIÓN	FACILITADOR
			TÉCNICA	ACTIVIDAD	RECURSO		
15 mayo 2008 8:00-a.m. 12md.	Entregar guía de trabajo Reforzar los conocimientos sobre evaluación en enfermería.	Evaluación en enfermería. -Reseña histórica. -Importancia de un programa de evaluación en enfermería. -Pasos para evaluar. -Evaluación de la atención. -Criterios para evaluar la atención. -Evaluación del desempeño.	Tareas Exposición dialogada	Asignar actividades Trabajo en casa Revisión y retroalimentación. Presentar el tema. Estimular la participación. Anotar aportes. Sintetizar.	 Material impreso. Hojas Pluma Material impreso. Hojas Pluma	Revisión de trabajo Preguntas y respuestas.	Profa: Aracelys Valderrama.

<p>16 mayo 2008 8:00am- 1:00pm</p>		<p>-Instrumentos que ayudan a evaluar el desempeño del personal de enfermería (entrevista, escala de calificación, hoja de cotejo, supervisiones, auditoria)</p>	<p>Taller</p>	<p>Presentar los objetivos del taller. Organizar grupos de trabajo. Dar seguimiento y apoyo al trabajo. Presentar y sustentar productos.</p>	<p>Material impreso Pápelo grafo, pilotos.</p>	<p>Resultados del taller Plenaria.</p>	
--	--	--	---------------	--	--	--	--

MÓDULO N° 4

3.4. EVALUACIÓN EN ENFERMERÍA

3.4.1. Reseña Histórica

La apreciación o evaluación de las intervenciones de enfermería corresponden a una de las características propias de la práctica profesional, con el fin de valorar la realidad y eficiencia de las misma en base a criterios y objetivos; para ello han aplicado diferentes estrategias y metodologías que van desde la observación directa, indirecta o de productos, registros y otros.

Hasta la década de los 70 en Panamá se utiliza un formulario de evaluación para enfermeras y auxiliares en Enfermería el mismo presenta seis aspectos a evaluar como lo son desempeño del trabajo, actitud hacia el trabajo, valores profesionales, apariencia personal, puntualidad en la asistencia, habilidad para relacionarse.

3.4.2. Importancia de un Programa de Evaluación en Enfermería

3.4.2.1. Se benefician por que sirve para:

- Motivar al personal para que se supere constantemente.
- Ayuda a mejorar y mantener la eficiencia del personal.
- La calidad de atención también mejora.
- Facilita las bases para desarrollar una calificación objetiva.

3.4.3. Pasos para Evaluar

- Definir los objetivos.
- Determinar el método y los instrumentos para evaluar.
- Ejecución de la evaluación.
- Interpretación de los resultados.
- Elaboración de plan para implementar los resultados.

3.4.4. Evaluación de la Atención de Enfermería

3.4.4.1 Razón de ser de la Enfermera

- Calidad
- Oportuna
- Brindada por personal idóneo.

3.4.5. La Evaluación de la Atención

Se debe hacer a través de toda atención que se brinda al paciente / cliente una vez ingresa al sistema ya sea en consulta externa, como en los hospitales al realizarle procedimientos que ayudan a la recuperación rehabilitación y control del paciente / cliente y también a su egreso y con mayor razón si ha fallecido.

3.4.6. Criterios Recomendados para Evaluar la Atención Brindada

3.4.6.1. Atención de Enfermería

- Debe existir la coordinación con todo el equipo de salud.

- Principios científicos comprobados será terapéuticamente efectiva.
- Garantizar un máximo estado de salud y seguridad física y emocional del paciente / cliente.
- Debe de existir un planeamiento a corto, mediano y largo plazo para la recuperación del paciente.
- Debe existir participación del paciente y familiar en la recuperación.

3.4.7. Evaluación del Desempeño

Para evaluar al personal de enfermería se toma en cuenta:

- Capacidad de conocimiento teórico práctico: Incluye conocimiento, aplicación calidad, cantidad.
- Comportamiento: Incluye Actitud hacia el usuario, actitud hacia el trabajo, asistencia, puntualidad, permisos, disciplina, valores éticos, apariencia personal.
- Desempeño: Incluye atención, docencia, investigación.
- Habilidades administrativa: Incluye conocimientos administrativos, supervisión, liderazgo, toma de decisiones, comunicación.
- Capacidad administrativa se aplica a jefes y supervisoras: Incluye planeación y programación, organización, dirección, delegación, evaluación.

3.4.7.1. La Evaluación del Desempeño Posee Ventajas

A. Se Aplican

- Comunicaciones

- Remuneraciones
- Planeamiento.

B. Comunicación

- Permite que el personal sienta que el departamento se interesa en él.
- El empleado sabrá que piensa el departamento de él.
- Cada supervisor abre un nuevo canal de comunicaciones con el colaborador.
- Gerente puede observar como están las relaciones empleado- jefe en cada servicio.
- Se mejoran las relaciones y el clima de trabajo.

C. Remuneraciones

Permite Tener un programa de meritos económicos, ágil y bien estructurado a través de aumentos periódico de sueldos, gratificaciones.

Ch. Planeamiento: Proporcionará

- Establecimiento de un perfil de las cualidades profesionales de cada empleado.
- El conocimiento del potencial humano de la empresa y sus cambios.
- La programación de los movimientos de personal sobre la base de la capacidad de los méritos.
- Una guía para los casos de despido individual o masivo.

3.4.7.2. Instrumentos que Ayudan a Evaluar el Desempeño del Personal de Enfermería

A. Entrevista

- Cuestionario oral, flexible, escrito.
- Hay que ofrecer un ambiente apropiado.
- El entrevistador debe prepararse según el objetivo que persigue.
- Que preguntas debe realizar, y saber escuchar.
- Que debe observar en el entrevistado.
- Debe tener el mayor número de datos sobre el tema que va a abordar con el entrevistado.
- Cierre de la entrevista.

Propósitos de la Entrevista

- Conocer Al personal.
- Promover cambios de actitudes.
- Verificar la calidad del servicio que se le brinda al paciente.
- Estimular al personal entrevistado.
- Corregir las fallas del personal.
- Entablar y mejorar las relaciones interpersonales.

B. Escala de Calificación

Señala la presencia o ausencia de un comportamiento por medio de escala aritméticas cuantitativas. La calificación se puede presentar de cinco a siete categorías.

Construcción de Escalas de Calificación

El número de ítems a considerar debe estar relacionado con el número de rangos que necesite evaluar.

- Se debe usar los términos exactos que definan sus límites.
- Un ítem no debe mezclar varios contenidos.
- Cuando se elaboran deben participar varias personas para evitar errores.
- La escala numérica indica los grados y la intensidad de un rasgo observado.

Entre las Escalas de Calificaciones Tenemos:

1. La Escala Numérica

Criterio	Escala				
Capacidad de relacionarse con los demás	1	2	3	4	5

2. La Escala Cualitativa

Criterio	Escala				
Capacidad de relacionarse con los demás	Siempre saluda y atiende al llamado de los demás	Generalmente saluda y atiende al llamado de los demás	A veces saluda y atiende al llamado de los demás	Raras veces saluda y atiende al llamado de los demás	Nunca saluda ni atiende al llamado de los demás
	5	4	3	2	1

3. Escala Descriptiva

Criterio	Excelente	Muy buena	Buena	Regular	Necesita Mejorar
Capacidad de relacionarse con los demás			X		

4. Escala Combinación

Criterio	Excelente	Muy buena	Buena	Regular	Necesita Mejorar
Capacidad de relacionarse con los demás	5	4	3	2	1
		X			

C. Hojas de Cotejo

Se utilizan para evaluar las actividades que se llevan a cabo durante la atención directa del paciente, las actividades administrativas y de escritorio.

Propósitos de la Hoja de Cotejo

- Facilitar La concentración de datos.
- Registrar los eventos.
- Facilitar el análisis.
- Comparar el logro de objetivos

Ch. Supervisiones

Es una dirección democrática que orienta los esfuerzos y acciones del personal supervisor al logro de objetivos organizacionales mediante el desarrollo de las potencialidades del supervisor.

Propósitos de la Supervisión

- Proporcionar Atención de enfermería de calidad.
- Promover el desarrollo del personal supervisado.
- Mantener la disciplina y el interés en el trabajo.
- Optimizar los recursos humanos y materiales.
- Crear un ambiente favorable a la productividad.
- Asegurar el logro de lo objetivos institucionales.

D. Auditorias

Es un procedimiento técnico que sirve para evaluar el curso de un trabajo.

Propósitos de las Auditorias

- Describir Deficiencias e irregularidades.
- Plantear soluciones.
- Ayudar a la dirección a ejercer un control continuo y constructivo.

UNIVERSIDAD DE PANAMA
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
MAESTRIA EN DOCENCIA SUPERIOR
PROYECTO DE CAPACITACIÓN

MÓDULO N° 4
EVALUACIÓN EN ENFERMERÍA
Guía de Estudio

1. ¿Cuál es la reseña histórica de la evaluación en Enfermería?
2. ¿Describa la importancia de un programa de evaluación en Enfermería?
3. ¿Mencione los pasos para evaluar?
4. ¿Cuáles son los criterios para evaluar la atención en Enfermería?
5. ¿Mencione los instrumentos administrativos para la evaluación del recurso humano de Enfermería?

Actividades en Clase

Trabajo Grupal

1. Leer el módulo en equipos y discutirlo.

Trabajo Individual

1. Desarrollar cada una de las preguntas de la guía de trabajo.
2. Elaborar un documento escrito.

Recapitulación

1. Exposición dialogada por la profesora sobre Evaluación en Enfermería.
2. Taller sobre instrumentos administrativos para la evaluación del personal de enfermería.
3. Seminario en el Hospital Doctor Rafael Estévez.

Contenido

1. Evaluación en Enfermería.
2. Reseña Histórica.
3. Importancia de un programa de evaluación en Enfermería.
4. Pasos y criterios para evaluar.
5. Instrumentos administrativos para la evaluación del personal de enfermería.

Fecha de entrega: 15 y 16 mayo 2008.

**MÓDULO N° 4
EVALUACIÓN EN ENFERMERÍA**

**TALLER SOBRE CONFECCIÓN DE INSTRUMENTOS
ADMINISTRATIVOS**



**CAJA DE SEGURO SOCIAL
HOSPITAL REGIONAL DOCTOR RAFAEL ESTÉVEZ
DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA**

ANECDOTARIO

NOMBRE: _____ **FECHA:** _____

TURNO: _____ **SALA:** _____

SITUACIÓN	GUÍA
FIRMA DEL EVALUADO	FIRMA DEL EVALUADOR



**CAJA DE SEGURO SOCIAL
HOSPITAL REGIONAL DOCTOR RAFAEL ESTÉVEZ
DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA**

ANECDOTARIO

NOMBRE: _____ **FECHA:** _____

SALA: _____ **TURNO:** _____ **HORA:** _____

Sirva la presente reconocer su atención positiva a lo siguiente:

.....

La cual nos permite brindar una atención de modo eficiente, eficaz y efectivo.

Su actuación es digna de imitar, por lo que le exhortamos a ser cada día mejor.

Firma del evaluado

Firma del evaluador



**CAJA DE SEGURO SOCIAL
HOSPITAL REGIONAL DOCTOR RAFAEL ESTÉVEZ
HOJA DE COTEJO PARA ENFERMERÍA
SALA DE MEDICINA**

NOMBRE: _____ **FECHA:** _____
OBJETIVOS: _____

CRITERIOS	SI	NO
1. ADMINISTRATIVOS		
1.1. Firma hoja de asistencia, entrada y salida de turno		
1.2. Recibe útiles en su turno		
1.3. Informa de algún equipo faltante o dañado		
1.4. Verifica su personal y comunica en caso de ausencia		
1.5. Pasa la raya roja en el fôlder de asistencia		
1.6. Verifica fecha de vencimiento del equipo que recibe		
1.7. Mantiene las llaves del botiquín en los bolsillos		
1.8. Cumple con las normas establecidas para el control de medicamentos		
1.9. Realiza rondas con objetivos y hace anotaciones en el fôlder correspondiente		
1.10. Supervisa el personal colaborador:		
a. Entrega registros Anecdótico		
b. Entrega de Informe		
c. Informa verbalmente		
2. ATENCIÓN		
2.1. Demuestra voluntad al atender al paciente		
2.2. Es cortés al atender al paciente		
2.3. Su trato con el paciente y familia es amable		
2.4. Demuestra interés y esfuerzo en su desempeño		
2.5. Brinda asistencia al cliente y familia con habilidad y destreza		
2.6. Demuestra discreción y honradez en la atención al cliente		
2.7. Demuestra sensibilidad social		
2.8. Ofrece apoyo espiritual y emocional al cliente y familiar		
3. ACTITUD HACIA EL TRABAJO		
3.1. Llega a la jornada de trabajo y permanece en el puesto		
3.2. Presentación nítida.		
3.3. Solicita tiempo para asuntos personales		
3.4. Acepta guía y orientación		
3.5. Realiza su trabajo estableciendo prioridades		
3.6. Ejecuta su trabajo con habilidad, exactitud y nitidez		
3.7. Realiza admisiones de pacientes		
3.8. Cumple ordenes médicas según procedimientos		
4. DOCENCIA		
4.1. Ofrece capsulas a paciente y familiares		
4.2. Ofrece charlas al personal asegurado		
4.3. Realiza murales educativos asignados		

OBSERVACIONES:

FIRMA DEL EVALUADOR

FIRMA DEL EVALUADO



**CAJA DE SEGURO SOCIAL
HOSPITAL REGIONAL DR. RAFAEL ESTÉVEZ
DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA**

RONDAS CON OBJETIVOS: SUPERVISORA ADMINISTRATIVA

NOMBRE DE LA RONDA: _____

FECJA: _____ **TURNO:** _____ **SALA:** _____

CENSO TOTAL: _____ **No DE MUESTRA:** _____

PROMEDIO: _____ **VALOR CUALITATIVO:** _____

CRITERIOS	MUESTRA										OBSERVACIONES SOBRE LOS CRITERIOS	TOTALES
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												

CONCLUSIONES SOBRE LA SITUACIÓN DE LA SALA

ACCIONES DE LA SUPERVISORA

RECOMEDACIONES

FIRMA DE LA ENFERMERA ENCARGADA: _____

FIRMA DE LA SUPERVISORA ADMINISTRATIVA: _____

Se da Inicio al Seminario con una Misa de Acción de Gracia en la Iglesia San Francisco de Asís, Ubicada en las Inmediaciones del Hospital Doctor Rafael Estévez



Inauguración del Seminario con la Participación de las Autoridades de Salud de la Región de Coclé



Desarrollo de los Temas



Refrigerio Ofrecido a las Participantes del Seminario



Taller en Grupo Sobre Evaluación del Desempeño





MODULO IV EVALUACIÓN EN ENFERMERÍA

- ✓ Reseña histórica
 - * Panamá
- ❖ Importancia de la evaluación
 - * Motivar
 - * Mantener la eficiencia
 - * Mejora la calidad de atención
 - * Calificación objetiva



EVALUACIÓN EN ENFERMERÍA

- ✓ Pasos para evaluar
- ✓ La evaluación de la atención
- ✓ Criterios para evaluar
- ✓ Evaluación del desempeño
 - * Capacidad de conocimiento
 - * Comportamiento
 - * Desempeño
 - * Habilidades administrativa
 - * Capacidad administrativa.



RESULTADOS OBTENIDOS

1. Se capacitaron ocho enfermeras jefes de forma individual y grupal para que puedan manejar los instrumentos de evaluación del desempeño de forma exitosa.
2. Manifestación verbal sobre la importancia que posee el uso correcto de los instrumentos de evaluación del desempeño, lo que deja en evidencia la calidad y calidez del trabajo realizado por las enfermeras.
3. Se Incentiva a las enfermeras jefes, subjefe y docente del hospital al seguimiento y control en el uso correcto de los instrumentos de evaluación, para así minimizar las inconformidades y evitar situaciones de tipo legales.

CONCLUSIONES

Las participantes Manifiestan verbalmente la importancia que posee la aplicación correcta de los instrumentos de evaluación del desempeño, lo que evidencia la calidad y calidez del trabajo realizado por las enfermeras en el Hospital Regional Doctor Rafael Estévez.

Las enfermeras jefes enlistaron los instrumentos administrativos que se utilizan para realizar las evaluaciones del recurso humano a través del desarrollo de las guías de estudio.

Las enfermeras jefes realizan talleres sobre los Instrumentos administrativos de evaluación del recurso humano.

Las enfermeras jefes, subjefes y docente del Hospital Regional Doctor Rafael Estévez, realizaran los controles y seguimientos en la aplicación de los instrumentos de evaluación a las enfermeras jefes.

RECOMENDACIONES

A las enfermeras jefes utilizar correctamente los instrumentos de evaluación del desempeño, para minimizar las inconformidades del personal subalterno y de esta forma contribuir al proceso de enseñanza aprendizaje en un ambiente favorable.

A los jefes superiores realizar los seguimiento y control en la aplicación de los instrumentos de evaluación del desempeño de tal forma que sirvan de monitoreo y vigilancia en la calidad y calidez en la atención.

La utilización correcta de los instrumentos de evaluación del desempeño mejora los niveles de comunicación entre el jefe y colaboradores evitando situaciones de tipo legales.

BIBLIOGRAFÍA

- ❖ Malagón-Londoño y otros. Administración Hospitalaria. 2da edición. Buenos Aires. Editorial Médica Panamericana.
- ❖ James A. F. Stoner y otros. Administración. 6ta edición. México. Editorial Pearson Education
- ❖ MA. De La Cruz Balderas Pedrero. Administración de los servicios de Enfermería. Cuarta edición. México. Editorial McGRAW-Hill.
- ❖ Ander- EGG, Ezequiel, Aguilar, María José. Cómo elaborar un Proyecto.
- ❖ García Pelayo Pequeño Larousse Ilustrado, 1991 Décimo quinta edición Larousse .Medico, 1663 págs.
- ❖ Diccionario de Medicina Océano Mosby. Cuarta edición Grupo Océano. España, 1504pag.

ANEXOS



**CAJA DE SEGURO SOCIAL
HOSPITAL DOCTOR RAFAEL ESTÉVEZ.
SEMINARIO: EVALUACIÓN DEL RECURSO HUMANO DE
ENFERMERÍA E INSTRUMENTOS ADMINISTRATIVO**

LISTA DE ASISTENCIA

15-16 DE MAYO 2008

Nº	NOMBRE	CÉDULA	CARGO
1	Gladicin Tuñon	2-717-1996	Enfermera
2	Leticia Ng	4-102-505	Enfermera
3	Noriela Rodríguez	2-89-2641	Enfermera
4	Miriam Salazar	2-98-2058	Enfermera
5	Jessica Ortega	6-704-271	Enfermera
6	Carmen Vega	2-711-611	Enfermera
7	Blanca Jiménez	2-411-1551	Enfermera
8	Ana Vives	8-494-96	Enfermera

UNIVERSIDAD DE PANAMÁ
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
MAESTRÍA EN DOCENCIA SUPERIOR



ASIGNATURA

PRÁCTICA PEDAGÓGICA PROFESIONAL
PROYECTO

*"INSTRUMENTOS ADMINISTRATIVOS PARA LA
EVALUACIÓN DEL RECURSO HUMANO DE
ENFERMERÍA UTILIZADOS POR LAS
ENFERMERAS JEFES, EN EL HOSPITAL
REGIONAL DOCTOR RAFAEL ESTÉVEZ"*



*"INSTRUMENTOS ADMINISTRATIVOS PARA LA
EVALUACIÓN DEL RECURSO HUMANO DE ENFERMERÍA
UTILIZADOS POR LAS ENFERMERAS JEFES, EN EL
HOSPITAL REGIONAL DR. RAFAEL ESTÉVEZ"*







Gráfica N° 2



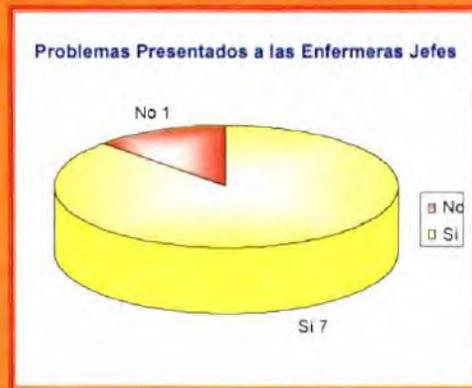
Gráfica N° 3



Gráfica N° 4



Gráfica N° 5



OBJETIVO GENERAL



REFORZAR EL USO DE LAS HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS EN LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO A LAS ENFERMERAS JEFES DEL HOSPITAL REGIONAL DR. RAFAEL ESTÉVEZ



OBJETIVOS ESPECÍFICOS



- Realizar entrevistas a las enfermeras jefes.
- Delimitar las limitantes que inciden en la utilización de los instrumentos administrativos.
- Demostrar los instrumentos para la evaluación.
- Estimular el uso de los instrumentos administrativos.
- Realizar seminario dirigidos a enfermeras jefes.



ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

- Exposición dialogada
- Lluvia de ideas
- Talleres
- Análisis de documentos
- Tareas individuales y grupales
- Trabajo en equipo



HORARIO ESTABLECIDO

- Lunes 12 de mayo.(análisis de documentos)
- Martes 13 de mayo.(tareas individuales y grupales)
- Miércoles 14 de mayo.(Taller individual y grupal)
- Jueves 15 y 16 de mayo. (seminario en el Hospital Reg. Dr. Rafael Estévez)



Modulo No.1

Tema: Proceso Administrativo

- Definición de concepto administración
- Etapas del proceso administrativo
 - Planeación
 - Organización
 - Integración
 - Dirección



Modulo No.2

Tema: Administración de conflictos

- Fuentes de conflictos organizacionales.
- Métodos para resolver conflictos.
- Resultados de conflicto.
- Aplicación de conflicto en los servicios de enfermería.



Módulo No.3

Tema: Educación en enfermería y desarrollo de liderazgo.

- Objetivo de la educación en servicio.
- Supervisión y evaluación en enfermería.
- Elementos de liderazgo.
- Importancia del liderazgo en enfermería.
- Características de un líder.



Módulo No.4

Tema: Evaluación en enfermería.

- Importancia de un programa de evaluación.
- Evaluación de la atención en enfermería.
- Criterios para evaluar la atención brindada.
- Evaluación del desempeño.
- Instrumento que ayudan a evaluar el desempeño del personal de enfermería (entrevista, escala de calificación, hojas de cotejo, supervisiones, auditorías).



POSIBLES RESULTADOS DEL PROYECTO

- ❖ Preparar a las enfermeras jefes para que de forma individual y grupal puedan manejar los instrumentos de forma exitosa.
- ❖ Que la aplicación correcta de los instrumentos de evaluación del desempeño, sea el mecanismo mediante el cual jefes y subalternos mejoren los sistemas de comunicación existentes.
- ❖ Lograr la integración de actitudes positivas en el ejercicio del cargo.



POSIBLES RESULTADOS DEL PROYECTO

- ❖ Incentivar a las enfermeras jefes, subjefe y docente del hospital al seguimiento y control en el uso de los instrumentos de evaluación, para así evitar situaciones de tipo legales
- ❖ Que la aplicación correcta de los instrumentos de evaluación sirvan de monitoreo y vigilancia en la calidad y calidez de la atención.



CONCLUSIONES

- ❖ Manifestación verbal de las participantes sobre la importancia que posee la aplicación correcta de los instrumentos de evaluación del desempeño, lo que evidencia la calidad y calidez del trabajo realizado por las enfermeras en el Hospital Regional Doctor Rafael Estévez.
- ❖ Las enfermeras jefes realizaron una lista de los instrumentos administrativos que se utilizan para realizar las evaluaciones del recurso humano a través del desarrollo de las guías de estudio.



CONCLUSIONES

- ❖ Las enfermeras jefes realizaron los talleres sobre los Instrumentos administrativos de evaluación del recurso humano.
- ❖ Se estimula el uso, control y seguimiento de los instrumentos de evaluación a las enfermeras jefes, subjefes y docente del Hospital Regional Doctor Rafael Estévez.



RECOMENDACIONES

❖ A las enfermeras jefes utilizar correctamente los instrumentos de evaluación del desempeño, para minimizar las inconformidades del personal subalterno y de esta forma contribuir al proceso de enseñanza aprendizaje en un ambiente favorable.

❖ A los jefes superiores realizar los seguimiento y control en la aplicación de los instrumentos de evaluación del desempeño de tal forma que sirvan de monitoreo y vigilancia en la calidad y calidez en la atención.



RECOMENDACIONES

❖ La utilización correcta de los instrumentos de evaluación del desempeño mejora los niveles de comunicación entre el jefe y colaboradores evitando situaciones de tipo legales.



BIBLIOGRAFÍA

- Malagón-Londoño y otros. Administración Hospitalaria. 2 edición. Buenos Aires. Editorial Médica Panamericana.
- James A. F. Stoner y otros. Administración. 6 edición. México. Editorial Pearson Education
- MA. De La Cruz Balderas Pedrero. Administración de los servicios de Enfermería. Cuarta edición. México. Editorial McGRAW-Hill.



GRACIAS





Hospital Regional Dr. Rafael Estévez
Aguadulce, Coclé
Dpto. de Enfermería

A QUIEN CONCIERNE:

La suscrita Enfermera Jefe Institucional de la Caja de Seguro Social
- Provincia de Coclé.

CERTIFICA:

Que la Licenciada Aracelys Valderrama de Barrios con cédula de identidad personal No. 2-99-2333, ha realizado el proyecto denominado "Evaluación del Recurso Humano e instrumentos administrativos", celebrado del 12 al 16 de mayo de 2008.

Dado en la ciudad de Aguadulce a los diecinueve días del mes de mayo de 2008.

Atentamente,

Licda. Marcia Nelson
Enfermera Jefe Institucional
C.S.S. Coclé
Registro 1726





Universidad de Panamá
Centro Regional Universitario de Coeló
"Dr. Bernardo Lombardo"



DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO

CERTIFICACIÓN N° 39-08

A QUIEN CONCIERNE

La suscrita Coordinadora de Investigación y Postgrado del Centro Regional Universitario de Coeló, Magistra Casilda G. de Herrera, en uso de sus facultades legales y reglamentarias

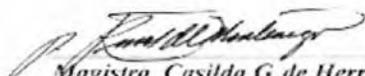
HACE CONSTAR QUE

La Licenciada Aracelis Valderrama con cédula de identidad personal No. 2-99-2333, es estudiante del Programa de Maestría en Docencia Superior que se dicta en el Centro Regional Universitario de Coeló.

La suscrita Coordinadora de Investigación y Postgrado, solicita a la Licenciada Marcia Nelson, Enfermera Jefe Institucional de la Caja de Seguro Social; permiso para que la participante Valderrama implemente el Proyecto denominado "Evaluación del recurso humano e instrumentos administrativos", que se desarrollará del 12 al 16 de mayo de 2008.

Dado en la ciudad de Penonomé a los 29 días del mes de abril del año dos mil ocho.

Atentamente,


Magistra Casilda G. de Herrera
Coordinadora de Investigación y Postgrado



*Copia Archivo
 CH/c*



CAJA DE SEGURO SOCIAL
 COORDINACIÓN INSTITUCIONAL DE ENFERMERÍA
 SEMINARIO DE LAS ENFERMERAS
 15 Y 16 DE MAYO DE 2008

LISTA DE ASISTENCIA PARA HOSPITAL REGIONAL DR. RAFAEL ESTEVEZ, AGUADULCE

No	NOMBRE	CEDULA	CARGO	FIRMA 17/10/07	FIRMA 18/10/07
1	Gladys Luján	2-712-1996	Enfermera	Luján	Luján
2	Leticia Z	4-102-58	Enfermera	Z	Leticia Z 4.102.58
3	Kal Nanda Rodríguez	2-89-2601	Enf	Rodriguez	Rodriguez
4	Miriam J. Díaz	2-98-2058	Enf	Diaz	Diaz
5	Sonia Cortez	6-74-231	Jefe Enfermera	Cortez	Cortez
6	Carmen Vega	2-711-611	Enfermera	Vega	Vega
7	Olivera Estrella	2-711-1551	Enfermera	Estrella	Estrella
8	Ana Arce	8-494-96	Enfermera	Arce	Arce