



Universidad del Azuay

Facultad de Psicología

Carrera de Psicología Organizacional

**DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES Y PLAN DE
CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL
OPERATIVO DEL HOSPITAL DEL RÍO**

Autora:

Teresa Elizabeth Gualpa Urgiléz.

Director:

Mst. Leonardo Esteban Carpio.

Cuenca – Ecuador

2022

DEDICATORIA

A mis padres y familia, con mucho cariño por haberme visto crecer durante este trayecto de mi vida, en el cual fueron indispensables para sentirme acompañada y guiada en el cumplimiento de mis metas. Todo mi amor y esfuerzo para ellos.

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser luz y guía en cada etapa de mi vida, a mi querida UDA por haberme formado como profesional y como persona de bien. Gracias a todos mis maestros por su esfuerzo y compromiso en mi aprendizaje. A mi maestro Leonardo Carpio por apoyarme con este trabajo de titulación.

Guallpa, T.

Diagnóstico de necesidades y plan de capacitación para el personal de enfermería del Hospital del Río

Gualpa, T.

Julio 2022

Resumen

El Hospital del Río actualmente presenta deficiencias en el desempeño del personal de enfermería, la falta de actualización en conocimientos y habilidades se debe a que el Hospital no cuenta con planes de capacitación estructurados. Como solución a esta problemática se realizó un “Diagnóstico de necesidades y plan de capacitación para el personal de enfermería del Hospital del Río”, utilizando una metodología con enfoque mixto, alcance descriptivo y diseño de tipo transversal, no experimental; se aplicó una entrevista a 2 jefas de área, y una encuesta virtual a 71 participantes, quienes mayormente son mujeres y poseen entre 33 - 38 años de edad. La encuesta detectó que el personal de enfermería requiere capacitación en los siguientes temas: 1. Trabajo en Equipo y Compañerismo, 2. Salud emocional, 3. Código Azul, 4. Manejo de Ventiladores, 5. Clínica de la enfermedad, 6. Preparación de medicación, 7. Vida útil del medicamento, 8. Inducción anestésica.

Palabras Claves: necesidades, capacitación, personal de enfermería.



Abstract

“Hospital del Río” currently has deficiencies in the performance of its nursing staff, the lack of updating in knowledge and skills is because the Hospital does not have structured training plans. As a solution to this problem, a "Diagnosis of needs and training plan for the nursing staff of Hospital del Río" was carried out, using a methodology with a mixed approach, descriptive scope, and a cross-sectional, non-experimental design; an interview was applied to 2 heads of area, and a virtual survey to 71 participants, who are mostly women and are between 33 - 38 years old. The survey found that nursing staff requires training in the following topics: 1. Teamwork and Companionship, 2. Emotional health, 3. Code Blue, 4. Ventilator management, 5. Disease Clinic, 6. Preparation of medication, 7. Medication shelf life, 8. Anesthetic induction.

Keywords: needs, training, nursing staff.

Translate by



Elizabeth Gualpa



Índice de Contenido

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	ii
Resumen	iii
Abstract	iv
Indice de Contenido	v
1. Planteamiento del Problema	1
CAPÍTULO I	2
MARCO TEÓRICO Y OBJETIVOS	2
2. Marco Teórico	2
2.1. Origen y Evolución de la Administración de Recursos Humanos	2
2.2. Administración de Recursos Humanos	3
2.3. Departamento de Recursos Humanos	3
2.4. Subsistemas de la gestión del Talento Humano	4
Admisión	4
Aplicación.....	4
Compensación	4
Desarrollo	4
Mantenimiento.....	4
Monitoreo	4
2.5. Desarrollo del Talento Humano	4
2.5.1. Capacitación	5
2.5.2. Tipos de Capacitación	5
Competencias duras.....	6
Competencias blandas	6

2.5.3. ¿Que son las necesidades de Capacitación?	6
2.5.4. Diagnóstico y detección de necesidades de capacitación	7
2.5.5. Detección de necesidades a partir de los procesos de un área	7
2.6. Plan de capacitación	8
2.7. Proceso del Plan de Capacitación.....	9
Etapa de diagnóstico.....	9
Etapa de diseño.....	9
Etapa de implantación	9
Etapa de evaluación.....	9
3. Objetivos.....	10
3.1. Objetivo General.....	10
3.2. Objetivos específicos.....	10
3.3. Preguntas de Investigación	10
CAPÍTULO II.....	11
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	11
4. Metodología.....	11
4.1. Diseño.....	11
4.2. Participantes.....	11
4.3. Instrumento.....	11
4.5. Proceso metodológico	14
CAPÍTULO III	15
DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES Y PLAN DE CAPACITACIÓN	15
5. Plan de Capacitación.....	15
5.1. Identificación de necesidades de Capacitación	15
5.2. Resultados.....	17
5.3. Correlación entre Áreas y Necesidades.	20

6. Síntesis y Consolidación de necesidades	23
6.1. Síntesis de necesidades de capacitación	24
6.2. Consolidación de necesidades	26
7. Cronograma de Capacitaciones	26
8. Costo	30
9. Conclusión	30
10. Recomendaciones.....	32
11. Bibliografía.....	33
12. Anexos.....	35
12.1. Entrevista abierta a Jefe de Enfermería.....	35
12.2. Entrevista abierta a Jefa de Quirófano.	37
12.3. Formato de Encuesta (Instrumento).....	40
12.4. Análisis de Datos.....	45
12.5. Formato de síntesis de las necesidades de capacitación (Se entrega a cada jefe departamental el siguiente formato).....	51
12.6. Formato de consolidación de necesidades	52
12.7. Supuestos y riesgos de la Investigación.....	53
12.8. Cronograma de la Investigación	54
12.9. Presupuesto y Financiamiento de la Investigación	55

Índice de Ilustraciones

1 Proceso metodológico para elaborar Plan de Capacitación.....	14
--	----

Índice de Tablas

1 Identificación de Necesidades de conocimientos	15
2 Identificación de Necesidades de habilidades	16
3 Identificación de Necesidades de Competencias.....	16

Índice de Gráficos

1 Resultados.....	18
2 Necesidades de capacitación detectadas.....	19
3 Codificación de necesidades.....	19
4 Áreas anexas.....	21
5 Hospitalización.....	21
6 Quirófano.....	22
7 UCI Adultos.....	22
8 UCI Neonatal y Pediátrico.....	23
14 Sexo.....	45
15 Rango de edad.....	46
16 Cargo.....	46
17 Área.....	47
18 Antigüedad en el cargo.....	47
19 Farmacología.....	48
20 Fisiopatología.....	48
21 Equipos médicos.....	49
22 Manejo de equipos médicos.....	49
23 Procedimientos.....	50
24 Competencias.....	50

1. Planteamiento del Problema

Según la entrevista realizada a la jefa de Talento Humano del Hospital del Río, actualmente el hospital presenta algunos inconvenientes con su personal de enfermería y auxiliares de enfermería, la problemática radica en que existen varias deficiencias en el desempeño de sus actividades, aquello, debido a la falta de conocimientos y habilidades que el personal a demostrado en su área de trabajo. Según reportes del jefe de Ingeniería Clínica, se evidencia que existen fallas técnicas en el manejo de ventiladores y equipos médicos, lo cual ha provocado un retraso en la recuperación de los pacientes y representa un alto gasto de mantenimiento en los equipos.

La jefa de Talento Humano asegura que estos problemas se deben a que el hospital no cuenta con planes de capacitación estructurados, las capacitaciones que se han venido dando han de manera informal, y sin ningún tipo de análisis. En el Hospital del Río la capacitación no es un proceso que se realice de forma continua, sino que se ha realizado de manera intermitente enfocado en la solución de problemas latentes. (E. Gomezcoello, comunicación personal, 4 de octubre del 2021).

Para Chiavenato (2009), el incremento de la eficiencia y desempeño en la organización se logra mediante el desarrollo de las capacidades y aptitudes de los colaboradores. Es de crucial importancia realizar un proceso de capacitación, que perfeccione las habilidades técnicas relacionadas con la operación del negocio, pero también debe enfocarse en satisfacer las necesidades y expectativas personales de los colaboradores.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO Y OBJETIVOS

2. Marco Teórico

Hoy en día las organizaciones buscan métodos y procedimientos que les ayuden a optimizar el desempeño, productividad e innovación de sus colaboradores en las distintas áreas de trabajo, la Administración de Recursos Humanos es un proceso elemental para el desarrollo y crecimiento organizacional.

A continuación, se describe de forma clara los conceptos básicos y específicos, relacionados al estudio de esta rama de la administración:

2.1. Origen y Evolución de la Administración de Recursos Humanos

El origen de la administración de Recursos Humanos podemos ubicarlo a mediados del siglo XIX e inicios del siglo XX, durante la Revolución Industrial, la cual alteró profundamente las estructuras económicas y sociales, generando insatisfacción en los trabajadores, por lo que la necesidad de organizar el trabajo cada vez se hizo más evidente, y para ello la creación de los Departamentos de Bienestar o Seguridad en algunas organizaciones, fue la medida más importante para la gestión de Recursos Humanos (Sotomayor, 2015).

A lo largo de su historia, la gestión de Recursos Humanos permite establecer dos grandes etapas: la etapa tradicional en donde los empleados son concebidos como un coste que debe ser reducido al mínimo, este periodo está caracterizado por las intensas discusiones entre empleados y empresarios. La segunda etapa se conoce como la etapa de recursos humanos, en donde se pasa de la rivalidad entre empresario y trabajador a un sentido de entendimiento y colaboración mutua (Cruz, 2014).

En la actualidad el departamento de Recursos Humanos participa en la Dirección empresarial al máximo nivel y es considerado un departamento clave para conseguir el éxito de la empresa, el incremento de la competencia en el mercado y las exigencias de los consumidores y clientes, han cuestionado los modelos tradicionales de organización y por ello han surgido nuevos modelos basados en un nivel profundo de análisis y estrategia (López & Ruiz, 2019).

2.2. Administración de Recursos Humanos

La administración de Recursos Humanos es esencial para la implementación de mecanismos que garanticen el bienestar de los empleados dentro de las organizaciones, en los últimos tiempos se ha evidenciado una transformación en el manejo de procesos que se ejecutan dentro de los subsistemas en la Gestión del Talento Humano (Armijos et al., 2019). Para Sotomayor (2015), aquella transformación se debe a que ya no se considera al personal únicamente como un recurso, sino, como un activo invaluable que representa una ventaja competitiva en el mundo organizacional, el cambio de visión de las empresas hacia el talento humano, ha provocado que el personal sea capaz de potenciarse y desarrollarse en el tiempo.

2.3. Departamento de Recursos Humanos

Los recursos humanos son el conjunto de trabajadores o empleados que conforman una empresa u organización, de acuerdo a Chiavenato (2009), el departamento de Recursos Humanos es el área encargada de manejar los subsistemas de reclutamiento, selección, capacitación, desarrollo, remuneración, salud y seguridad ocupacional, etc. (Lozano, 2007). “El talento humano se considera como el único recurso vivo capaz de mejorar, aprender e incrementar su valor de forma continua en el tiempo” (López & Ruiz, 2019).

2.4. Subsistemas de la gestión del Talento Humano

Los Subsistemas son una herramienta estratégica de la Gestión del Talento Humano permiten organizar, controlar, dirigir y evaluar el desempeño, en términos de calidad y eficiencia, Abril (2018), considera estos 6 subsistemas:

Admisión: hace referencia a quién debe trabajar en la organización, es muy importante el reclutamiento y la selección de personal.

Aplicación: analiza qué deberían hacer las personas, se da inducción y se evalúa el desempeño.

Compensación: nos indica cómo retribuir a las personas, mediante la remuneración y se planifican programas de incentivos.

Desarrollo: metodologías de cómo mejorar a las personas. Puede ser mediante entrenamiento, capacitación y formación.

Mantenimiento: se refiere a cómo retener a las personas en el trabajo, mantener buenas relaciones con los colaboradores e higiene, seguridad y calidad de vida.

Monitoreo: cómo saber lo que hacen y lo que son., es decir, supervisar el trabajo.

Con relación al tema de esta investigación, el enfoque está dirigido únicamente hacia el Subsistema de Capacitación, para ello se comienza por definir la importancia del Desarrollo del Talento Humano:

2.5. Desarrollo del Talento Humano

De acuerdo a Castillo (2012), el capital humano actúa como generador de valor en las organizaciones, dicho valor incrementa a medida que el conocimiento se alinea con la estrategia y el logro de objetivos organizacionales. La capacidad para aprovechar y perfeccionar el conocimiento depende de los procesos de capacitación y desarrollo. Para

Chiavenato (2009), el desarrollo se consigue mediante la educación, formación, capacitación, entrenamiento, etc. Con metodologías eficaces se pueden adquirir nuevos conocimientos, pero sobre todo se pueden desarrollar actitudes que ayuden a mejorar el desempeño de los colaboradores. Para comenzar a desarrollar al personal, es necesario conocer cuáles son las necesidades y problemas que presentan dentro de su área de trabajo.

2.5.1. Capacitación

La capacitación es la actividad más básica y la principal en cuanto al desarrollo de los recursos humanos, es el primer paso que se toma al momento de crear un sistema entero de desarrollo cuyo fin último es la mejora constante y continúa de toda la organización. Para conseguir la participación activa de los colaboradores, se ha de promover un programa de capacitación dirigido a desarrollar las habilidades y competencias necesarias para un óptimo desempeño (Montoya & Boyero, 2016).

De acuerdo a Chiavenato (2009), la capacitación puede definirse como un proceso de aprendizaje a corto plazo, cuyo objetivo principal es el desarrollo del personal y de toda una organización en cuanto a la mejora de habilidades e incremento de conocimientos o aptitudes, alineados a la estrategia organizacional. Además, implica la mejora continua del capital humano, así como también los cambios y evolución en el entorno organizacional. Por tal razón la planificación de la capacitación es una tarea clave de los encargados de la gestión del talento humano, por cuanto debe darse de manera constante.

2.5.2. Tipos de Capacitación

La capacitación desarrolla competencias y habilidades, que integran “el saber, el saber hacer y el saber ser” cada uno de estos componentes son indispensables para un óptimo desempeño, además facilitan la solución de situaciones laborales (Imbernón et al., 2011).

De acuerdo a Heros (2017) existen dos tipos de competencias:

Competencias duras: son todos los conocimientos técnicos que se utilizan para desempeñar determinadas tareas o funciones y se pueden adquirir en sistemas de educación formal, capacitación, entrenamiento o se adquieren mediante la experiencia. Además, son las que determinan en mayor medida la capacidad de trabajo dentro de un puesto de trabajo específico, relacionadas con los procesos de negocio y la gestión empresarial. Por ejemplo (matemática, estadística, programación de computadoras, idioma extranjero, entre otros).

Competencias blandas: se refiere a las habilidades sociales, tienen que ver con el carácter, la personalidad y la inteligencia emocional de las personas. Dentro de una organización es importante para mejorar el flujo de la comunicación, el trabajo en equipo tanto intra e inter-departamental, especialmente para colaboradores que mantienen un alto grado de contacto con clientes y proveedores.

2.5.3. ¿Que son las necesidades de Capacitación?

Indagar acerca de las necesidades de capacitación, ayuda a identificar las carencias y el requerimiento de desarrollo en las competencias de los colaboradores. La necesidad puede ser vista como una carencia o como una voluntad de cambio por parte de las personas involucradas, pero también puede ser percibida por un grupo de personas como la presencia de un problema. A continuación, definimos cada una de ellas:

Necesidad como carencia: basada en la distancia o brecha entre competencias.

Necesidad como problema: participación de los colaboradores que conocen las situaciones problemáticas dentro de un proceso.

Estas dos maneras de percibir las necesidades de capacitación, orientan hacia la metodología de diagnóstico y detección de necesidades (DNC) (Silva et al., 2011).

2.5.4. Diagnóstico y detección de necesidades de capacitación

El diagnóstico de necesidades de capacitación es un proceso ligado al desarrollo de programas y planes orientados al fortalecimiento de conocimientos, habilidades y actitudes de los colaboradores, con el fin de cumplir con el plan estratégico y objetivos organizacionales que pueda existir en las diferentes instituciones (Fernández & Gamboa, 2011).

Existe una clara diferencia entre la detección y diagnóstico de necesidades de capacitación, dado que para obtener un buen diagnóstico se necesita haber identificado técnicamente las necesidades, es decir, la eficacia del diagnóstico depende del proceso que se llevó a cabo para la detección de necesidades. Con la detección se pueden identificar las brechas de capacitación existentes, mientras que el diagnóstico relaciona las dichas carencias con la misión y objetivos organizacionales (Peresson, 2014).

2.5.5. Detección de necesidades a partir de los procesos de un área

La detección y diagnóstico de necesidades a partir de los procesos de un área, se enfoca en el análisis de cada paso que interviene para cumplir con las funciones y objetivos del área, esto hace parte de un sistema de trabajo en donde todo el equipo contribuye y es responsable de sus funciones. La metodología busca construir una propuesta que permita fortalecer o ampliar las capacidades de los colaboradores mediante la capacitación o formación, para ello, es fundamental que cada perfil profesional este delimitado en cuanto a sus conocimientos, habilidades y actitudes para ejecutar los procesos de manera eficiente desde la selección, sin embargo, existen habilidades que se deben adquirir o fortalecer mediante la capacitación (Peresson, 2014)

Para establecer un Plan de capacitación, hay que detectar las necesidades de capacitación y analizar aquellas que son inherentes al proceso. Según Peresson (2014), se recorren tres etapas:

- Identificar el servicio que presta el área y determinar los procesos que se realizan para alcanzar el servicio determinado.
- Analizar los conocimientos y habilidades que los funcionarios del área deben poseer para ejecutar, de manera competente, cada uno de los procesos.
- Agrupar y priorizar los temas, puestos a capacitación.

2.6. Plan de capacitación

Para Delfín (2019), el plan de capacitación es una acción organizada que refleja las necesidades y expectativas de una organización, se programa para y en un determinado periodo de tiempo, con el propósito de integrar el recurso humano en el proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño en el trabajo. Para llevar a cabo el plan de capacitación se necesita de plena disponibilidad de los colaboradores, los recursos físicos materiales y financieros.

Las empresas de hoy han de realizar un plan de capacitación que permita a sus empleados desarrollar habilidades propias del trabajo en equipo y desarrollo personal, además debe basarse en la preparación de las tareas para la realización de las actividades inherentes a su puesto de trabajo logrando que las personas estén continuamente capacitándose para asumir tareas y puestos de mayor responsabilidad y complejidad. Asimismo debe estar diseñado de tal forma que se genere un cambio en las actitudes de las personas en pro de la mejora del clima laboral, el incremento de la motivación y el empoderamiento (Montoya & Boyero, 2016).

2.7. Proceso del Plan de Capacitación

Según Chiavenato (2009), la capacitación es un proceso cíclico y continuo que pasa por cuatro etapas:

Etapa de diagnóstico: se identifican todas las necesidades de capacitación dentro de la organización, mediante una serie de metodologías. La etapa de diagnóstico también implica identificar los temas puntuales sobre los cuales se va a capacitar, así como el lugar, los involucrados, responsables y el marco temporal de la ejecución del plan de capacitación.

Etapa de diseño: se definen los contenidos y temáticas a tratar para atender las necesidades diagnosticadas, se realiza la división por módulos, la población objetivo y los recursos necesarios para el programa. Se organiza las locaciones, los capacitadores y su nivel de conocimiento o habilidad, así como también el nivel de conocimientos base del grupo a capacitar. Dentro del diseño deben también estar previstos sistemas de control o retroalimentación que permitan evaluar los resultados posteriores de la capacitación y su efecto en el personal.

Etapa de implantación: es la etapa en la que se pone en práctica todo lo planificado en cuanto a capacitaciones, se basa en el cumplimiento de las sesiones programadas y el cronograma mediante técnicas que pueden ser enfocadas en el contenido o en base al tiempo disponible.

Etapa de evaluación: consiste en revisar los resultados obtenidos con la capacitación. En esta etapa se mide la eficiencia del programa en base a dos aspectos clave: el primer aspecto a considerar es el logro de metas y consecución de objetivos de la empresa por medio del personal. El segundo aspecto clave es el logro de un cambio deseado en las conductas, comportamientos y actitudes de los colaboradores.

3. Objetivos

3.1. Objetivo General

Desarrollar un plan de capacitación para el personal de enfermería del Hospital del Río.

3.2. Objetivos específicos

1. Diagnosticar las necesidades de capacitación de las áreas de Quirófano, Hospitalización, Unidad de Cuidados Intensivos y Áreas anexas.
2. Sintetizar las necesidades de capacitación, según el nivel de profundidad e importancia que requieran.
3. Elaborar un cronograma de capacitaciones para el año 2023.

3.3. Preguntas de Investigación

1. ¿Cuáles son las necesidades de capacitación del personal de enfermería del Hospital del Río?
2. ¿Cuál es el nivel de profundidad e importancia de las necesidades de capacitación?

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4. Metodología

El presente proyecto de investigación, se plantea como objetivo “Desarrollar un plan de capacitación para el personal de enfermería del Hospital del Río”, para lo cual se ha utilizado una metodología basada en el “Diagnóstico de Necesidades de Capacitación” enfocada en los procesos que realiza el área. Para el diagnóstico no se tomará en cuenta la evaluación de desempeño, dado que en el Hospital no existe este proceso de evaluación.

4.1. Diseño

El diseño se caracteriza por tener un enfoque mixto, es decir, existe una combinación de investigación cualitativa y cuantitativa, de tipo transversal y no experimental. El alcance es de tipo descriptivo, en este caso permitirá describir las necesidades de capacitación del personal de enfermería del Hospital del Río (Hernández et al., 2014).

4.2. Participantes

La unidad de análisis lo compone el personal de enfermería de las áreas de Hospitalización, Quirófano, Unidad de Cuidados Intensivos y Áreas anexas: cuenta con 37 enfermeras/os y 34 auxiliares de enfermería, en total 71 participantes. No se aplica ningún método de selección de muestra debido a que se requiere analizar las necesidades de capacitación que tienen todos los colaboradores de estas áreas, excepto de las personas que se encuentran en periodo de prueba.

4.3. Instrumento

Para la recolección de datos se aplicaron 2 entrevistas a las jefas de Enfermería y Quirófano; la primera entrevista consta de 7 preguntas abiertas en donde se indago acerca

de las necesidades de capacitación de los colaboradores, y con la información recaudada (Anexo 11.2. y 11.3.) se aplicó 1 encuesta mediante la plataforma Google Forms, al personal de enfermería, y se obtuvo información precisa acerca de las necesidades de capacitación (Anexo 12.). Para la segunda entrevista se utilizó la guía metodológica de Díaz (2018), la misma se basa en medir el nivel de profundidad e importancia de las necesidades de capacitación.

Para medir el nivel de profundidad de la necesidad, se utilizó la siguiente escala:

Profundidad	Capacitación
Avanzada	Conocimientos actualizados de alto nivel, con la finalidad de dominar totalmente el tema.
Media	Dominio global de los contenidos del tema, sin necesidad de experticia en el mismo.
Básica	Conocer el tema de forma básica y entender de qué se trata, para solicitar que sean resueltos por otras personas.

Para medir el nivel de importancia de cada necesidad, se utilizó la siguiente escala

Importancia de la necesidad	
Prioridad alta	3 puntos
Prioridad media	2 puntos
Prioridad baja	1 punto

Según Díaz (2018), para determinar la urgencia de capacitaciones, se ocupa la puntuación importancia, y se multiplica por el número de colaboradores que tienen la misma necesidad, finalmente se sumarán los resultados para multiplicarlos por el número de áreas donde se detectó la misma brecha, se aplica la siguiente fórmula:

$$\text{Importancia} = (\Sigma (a \times b)) \times c$$

- a. Colaborador con la necesidad detectada en su contenido y nivel de profundidad.
- b. Importancia de la necesidad (valoración realizada por la jefa de enfermeras).
- c. N° de áreas que se detectó la necesidad.

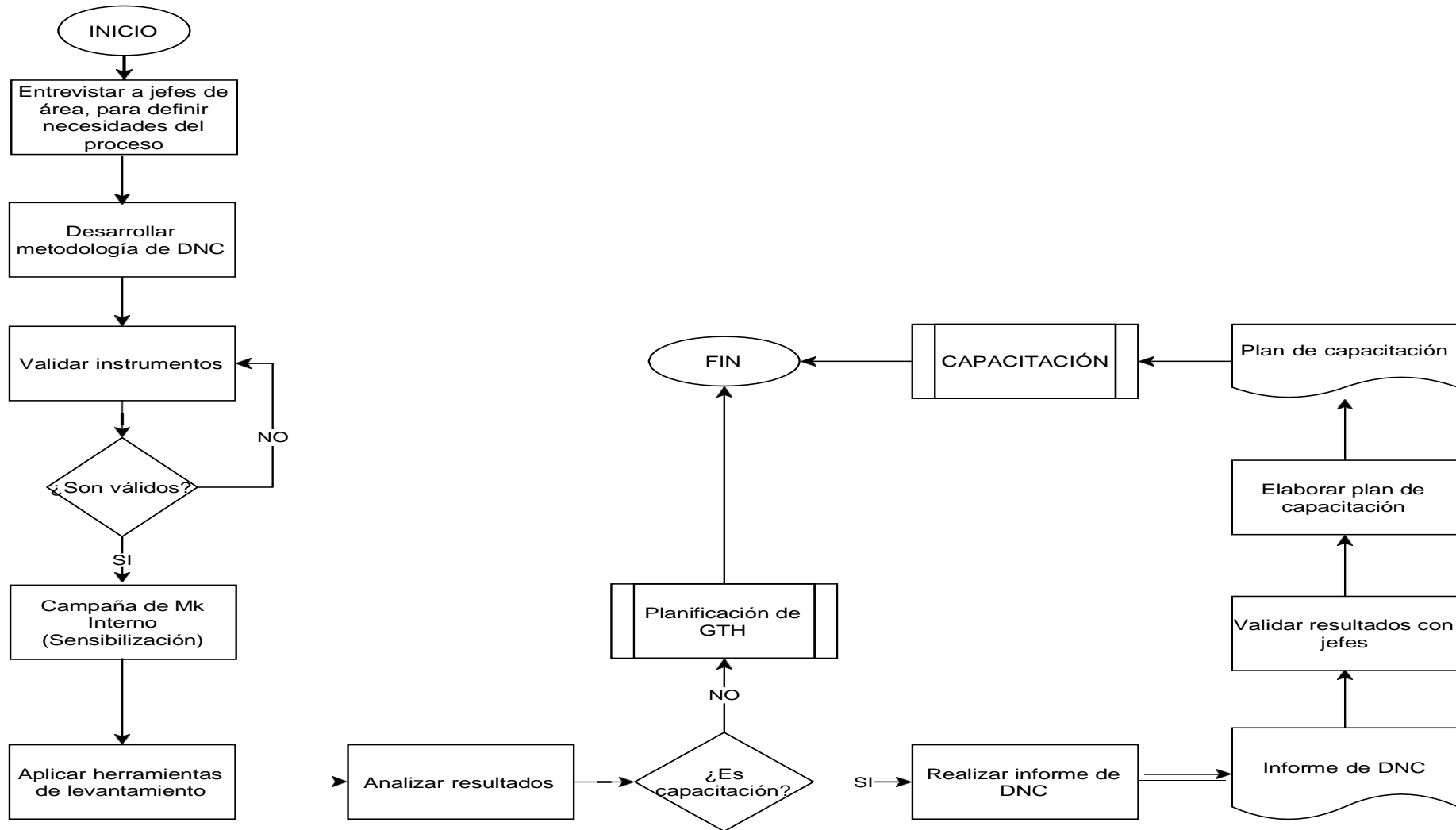
4.4. Procedimiento

La metodología posee el siguiente proceso:

1. Primera entrevista con las jefas de área, para detectar los requerimientos de capacitación enfocados en los conocimientos, habilidades y actitudes que se requieren para cumplir con los procesos del área.
2. Analizar las entrevistas, para la elaboración y aplicación de la encuesta, la cual proporcionó información relevante acerca de las necesidades de capacitación.
3. Analizar los resultados de la encuesta, y determinar los temas que serán llevados a capacitación y en qué áreas (los resultados cuantitativos se obtuvieron mediante promedio y se agregó peso en porcentaje por cada pregunta de acuerdo a la valoración que dio la jefa de enfermería. Para los resultados cualitativos se utilizó el programa ATLAS.ti que permite la codificación de datos).
4. Segunda entrevista con las jefas de área para sintetizar las necesidades de Enfermeras y Auxiliares, según el nivel de profundidad e importancia.
5. Consolidación de las necesidades de capacitación, con sus respectivas puntuaciones obtenidas mediante la aplicación de la fórmula que determina la importancia total de las necesidades.
6. Elaboración del Plan de capacitación, con cronograma y costo.

4.5. Proceso metodológico

1 Proceso metodológico para elaborar Plan de Capacitación



CAPÍTULO III

DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES Y PLAN DE CAPACITACIÓN

5. Plan de Capacitación

Con la metodología aplicada se obtuvieron 2 resultados: un diagnóstico claro de necesidades, y el Plan de capacitación anual para el personal de enfermería del Hospital del Río, el mismo cuenta con objetivos, cronograma, expositores, y el costo requerido para llevar a cabo con las capacitaciones. A continuación, se detalla el proceso de identificación de necesidades:

5.1. Identificación de necesidades de Capacitación

Para identificar las necesidades del personal de enfermería, se realizó una entrevista a las 2 jefas de área, quienes manifestaron las deficiencias del personal a su cargo. Con la codificación de datos se identificaron las siguientes necesidades en cuanto a conocimientos, habilidades y competencias. Visualizar entrevistas en anexo 11.2. y 11.3.

1 Identificación de necesidades: Conocimientos

Conocimientos (saber, saber)
Farmacología: Preparación de medicación, Principio activo del medicamento, Tiempo de vida útil del medicamento, Efectos adversos del medicamento.
Fisiopatología: Clínica de la Enfermedad, Curso de la Enfermedad, Signos y Síntomas de la Enfermedad, Control de Signos Vitales.

Equipos médicos: Ventiladores, Monitores, Bombas de infusión, Desfibrilador, Electrocardiograma.

2 Identificación de necesidades: Habilidades

Habilidades (saber hacer)

Manejo de equipos médicos: Ventiladores, Monitores, Bombas de infusión, Desfibrilador, Electrocardiograma, Laparoscopia.

Procedimientos: Colocación de sondas, Canalización de vías, Inducción anestésica, Control de signos vitales, Asepsia y Antisepsia.

3 Identificación de necesidades: Competencias

Competencias (saber ser)

Productividad: sentir como propios los objetivos del Hospital y cumplir con las obligaciones personales, profesionales y organizacionales, implica adhesión a los valores de la organización.

Adaptabilidad al Cambio: identificar y comprender rápidamente los cambios en el entorno de la organización, transformar las debilidades en fortalezas, y potenciar a través de planes de acción para asegurar la consecución de las metas deseadas.

Trabajo en equipo: colaborar con los demás, formar parte de un grupo y trabajar con otras áreas con el propósito de alcanzar la estrategia organizacional, subordinar los

intereses personales a los objetivos grupales, tener expectativas positivas respecto de los demás, comprender a los otros, y generar y mantener un buen clima de trabajo.

Iniciativa: actuar proactivamente, idear e implementar soluciones a nuevas problemáticas y/o retos, con decisión e independencia de criterio, capacidad para responder con rapidez, eficacia y eficiencia ante nuevos requerimientos.

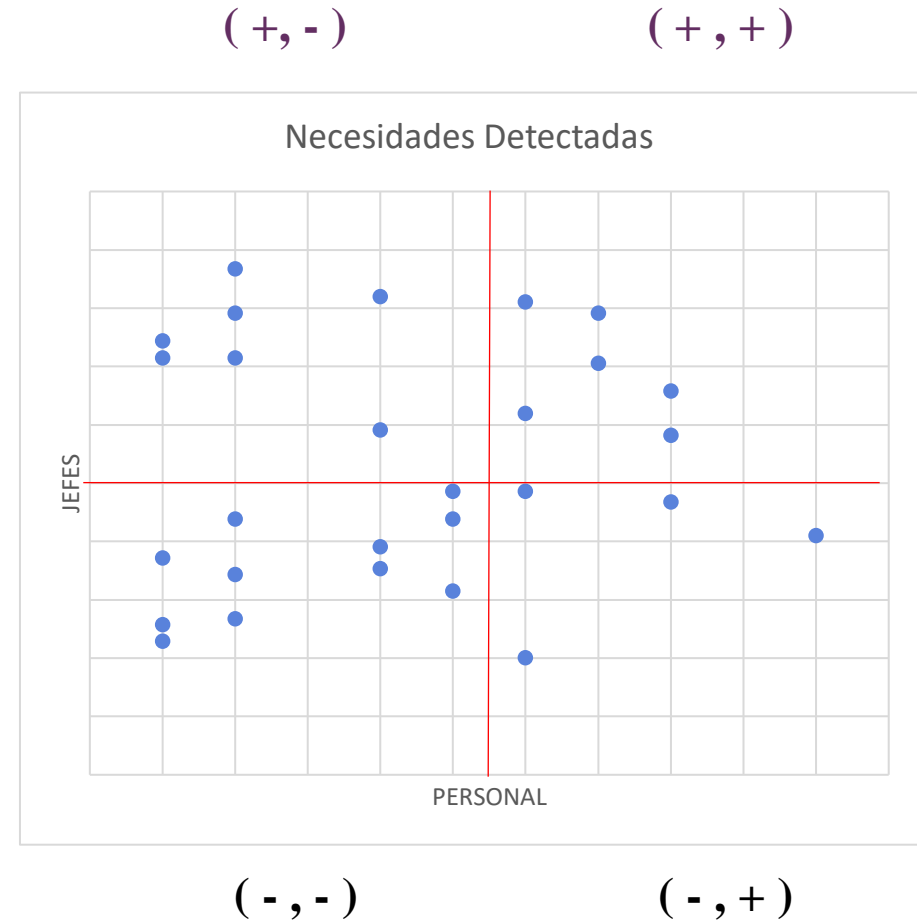
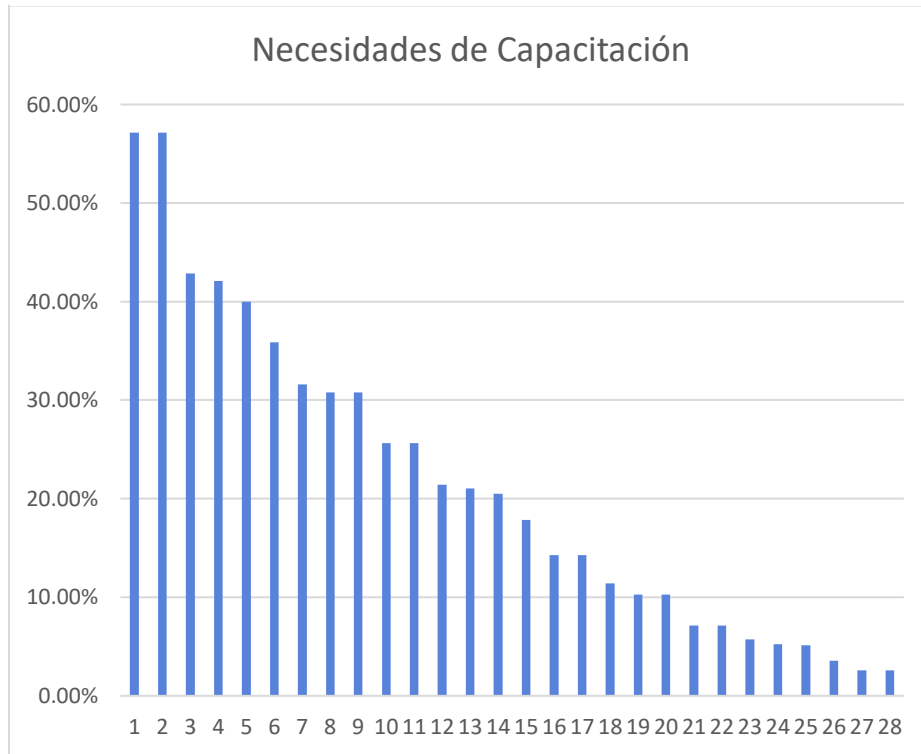
Autoestima: percepciones, pensamientos, evaluaciones, sentimientos y tendencias de comportamientos dirigidos hacia uno mismo, hacia nuestra manera de ser, y hacia los rasgos de nuestro cuerpo y nuestro carácter.

5.2. Resultados

Para conocer las necesidades de capacitación del personal, se aplicó una encuesta en base a la información obtenida en las entrevistas con las jefas de área. A los resultados de la encuesta se agregó también la valoración de las jefas de enfermería de acuerdo a su punto de vista. Es importante conocer la perspectiva tanto del personal como de las jefas de área, para de esta manera trabajar sobre las necesidades reales que existen actualmente en las diferentes áreas del Hospital. Los resultados de la encuesta aplicada al personal de enfermería, se puede visualizar en el anexo 11.4.

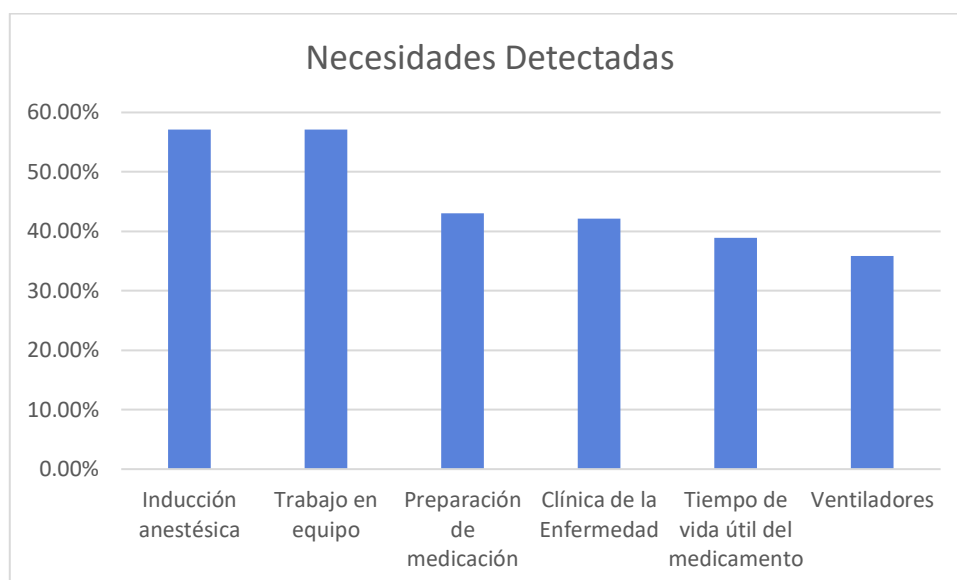
A continuación, se presenta las necesidades detectadas:

1 Resultados



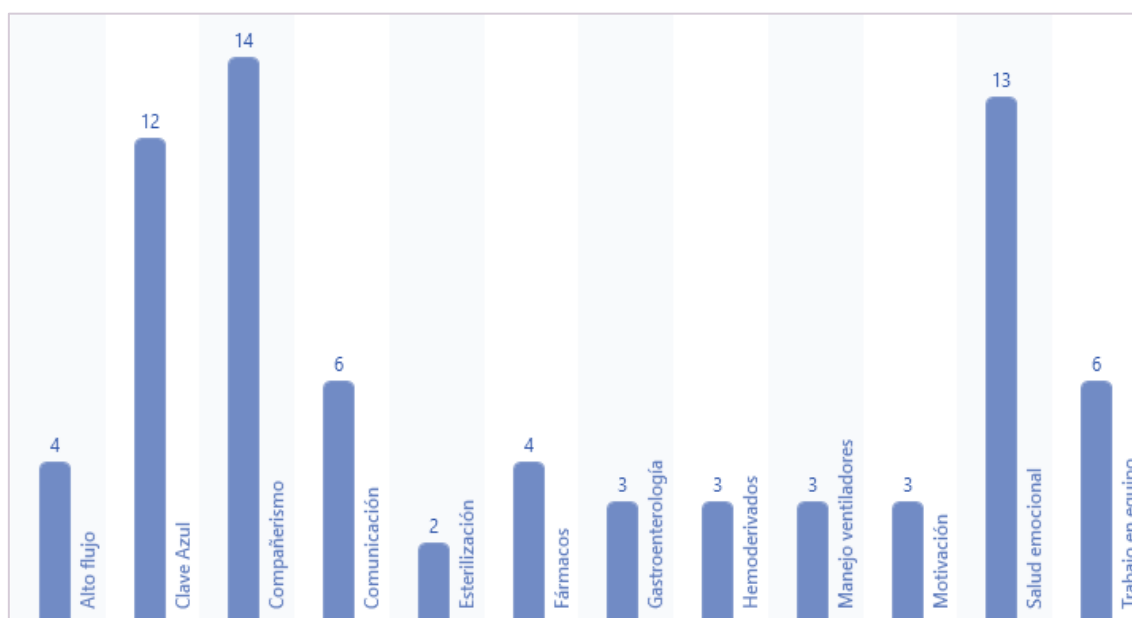
En los siguientes gráficos podemos observar la distribución de necesidades de acuerdo a los porcentajes arrojados en las encuestas. El gráfico de dispersión muestra con mayor claridad el punto de encuentro de la opinión de los jefes y del personal de enfermería, en el cuadrante se muestran 6 necesidades con un alto porcentaje las dos partes encuestadas.

2 Necesidades de capacitación detectadas



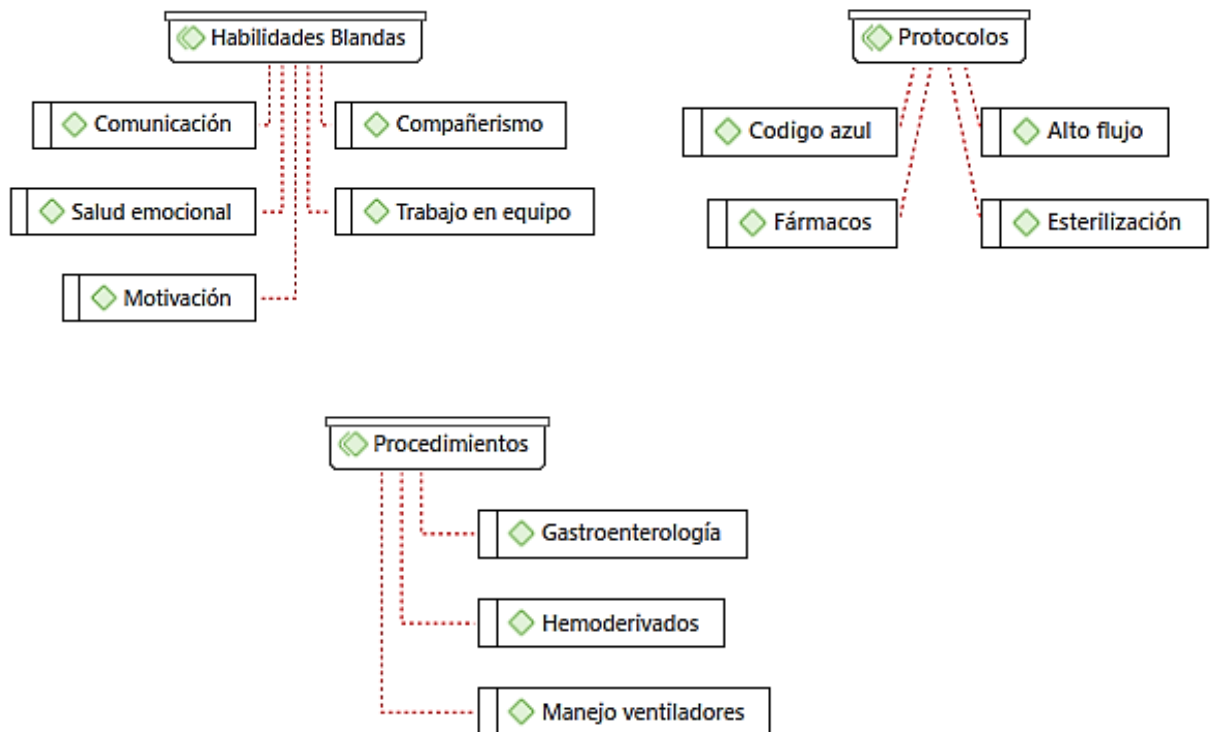
Como resultado final se han obtenido 6 necesidades de capacitación, es necesario realizar correlaciones con las diferentes áreas del Hospital, de manera que el plan de capacitación se encuentre focalizado en un público específico.

3 Codificación de necesidades



Además de las 6 necesidades detectadas, se obtuvo datos importantes en la última pregunta abierta de la encuesta ¿Que conocimientos, habilidades o actitudes se deben fortalecer para un mejor desempeño?, para la cual se ha utilizado el programa de

investigación y análisis de datos cualitativos ATLAS.ti el mismo permitió una codificación de datos mediante grupos y sistemas, como resultados se obtuvo que el personal de enfermería necesita fortalecer el Compañerismo, la Salud emocional y el Protocolo de Clave Azul.

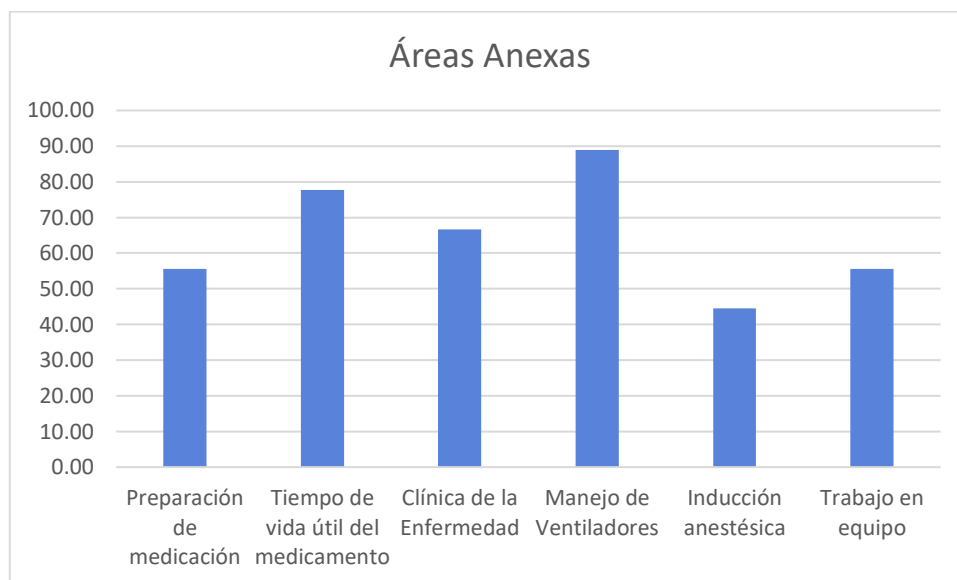


Se puede observar que Compañerismo, Salud emocional y Protocolo de clave azul, son parte de diferentes grupos de codificación, estos grupos dan como resultados un Sistema amplio de redes en cuanto a las necesidades de capacitación.

5.3. Correlación entre Áreas y Necesidades.

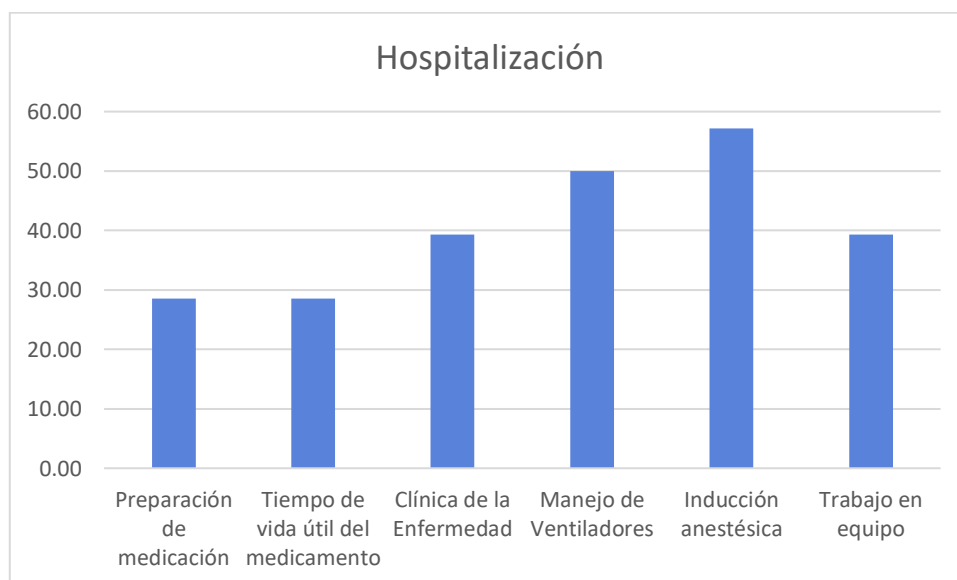
La correlación entre áreas y necesidades es indispensable, debido a que cada área tiene diferentes especializaciones, y las necesidades no van hacer las mismas para todas. A continuación, se detalla las necesidades según el área:

4 Áreas anexas



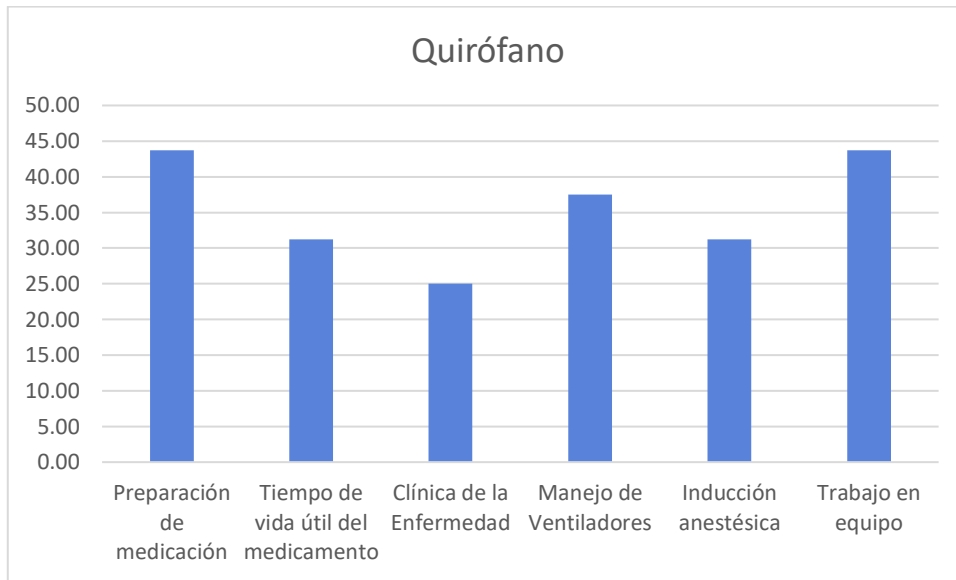
En las Áreas anexas se necesita capacitación en el Manejo de Ventiladores y en Tiempo de vida útil del medicamento.

5 Hospitalización



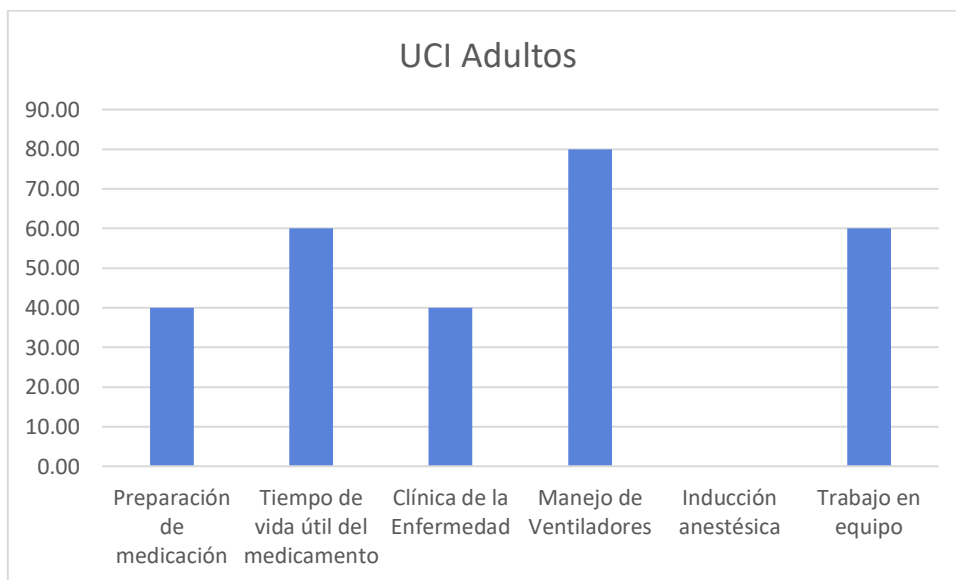
En el área de Hospitalización se requiere capacitación en los temas de Asistencia en inducción anestésica y Manejo de ventiladores.

6 Quirófano



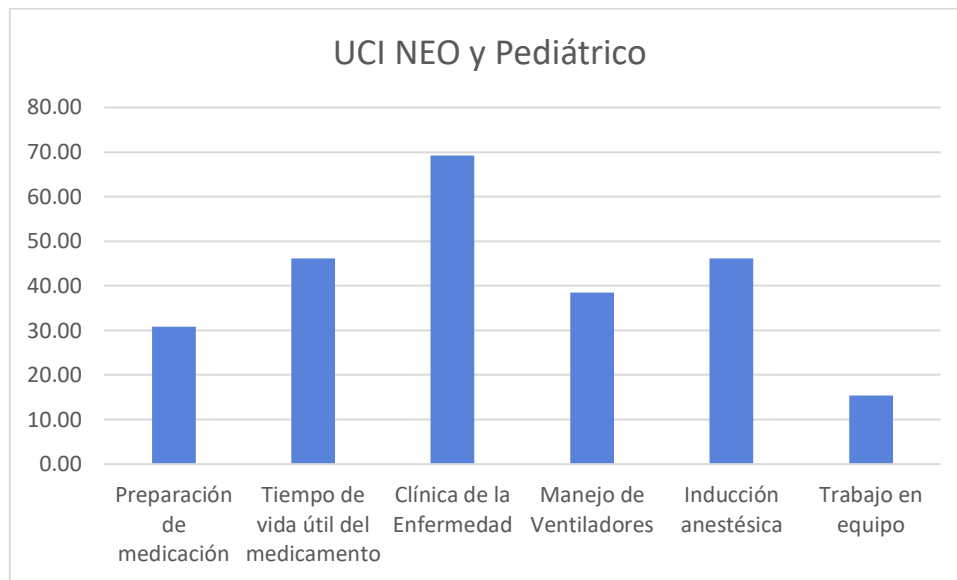
En el área de Quirófano se puede observar que necesita fortalecer el Trabajo en equipo y Preparación de medicación.

7 UCI Adultos



En la Unidad de Cuidados Intensivos de adultos, se necesita capacitación en el Manejo de Ventiladores.

8 UCI Neonatal y Pediátrico



En la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal y Pediátrico, se observa que se necesita capacitación en Clínica de la Enfermedad.

6. Síntesis y Consolidación de necesidades

Para realizar la síntesis de necesidades es importante colocar los valorados detallados en la metodología, según corresponda el nivel de profundidad e importancia de las necesidades detectadas, en este caso se ha realizado la síntesis de los 2 cargos de enfermería; Enfermeras y Auxiliares.

Con la información levantada se procede aplicar la fórmula para la obtención de la importancia total de cada necesidad, con este dato se puede consolidar todas las necesidades en una matriz que indique los puntajes obtenidos de mayor a menor, y se proceda a la elaboración del cronograma de capacitaciones.

6.1. Síntesis de necesidades de capacitación

Enfermera/o

Cargo del profesional que completa el resumen

Jefe de Enfermería

Necesidades de capacitación	Nivel de profundidad			Importancia de la necesidad (Marque con una x lo que corresponda)			N.º colab. con esa necesidad
	Avanzado	Medio	Básico	Alta	Media	Baja	
Preparación de medicación	X			X			12
Tiempo de vida útil de medicamento	X				X		10
Clínica de la enfermedad		X			X		16
Protocolo para Código Azul	X			X			12
Manejo de Ventiladores	X				X		20
Asistencia para inducción anestésica	X				X		13
Trabajo en Equipo y Compañerismo	X			X			14
Salud emocional	X			X			13

Auxiliar de enfermería

Cargo del profesional que completa el resumen

Jefe de Enfermería

Necesidades de capacitación	Nivel de profundidad			Importancia de la necesidad (Marque con una x lo que corresponda)			N.º colab. con esa necesidad
	Avanzado	Medio	Básico	Alta	Media	Baja	
Preparación de medicación			X			X	12
Tiempo de vida útil de medicamento		X			X		11
Clínica de la enfermedad			X		X		9
Protocolo para Código Azul		X		X			12
Manejo de Ventiladores		X				X	12
Asistencia para inducción anestésica		X				X	14
Trabajo en Equipo y Compañerismo	X			X			15
Salud emocional	X			X			13

6.2. Consolidación de necesidades

Hospital del Rio

Necesidades de capacitación	Nivel de profundidad			Importancia de la necesidad	Áreas que identificaron la necesidad
	Avanzado	Medio	Básico	Puntaje	
1. Trabajo en Equipo y Compañerismo	X			435 puntos	Todas las áreas
2. Salud emocional	X			390 puntos	Todas las áreas
3. Protocolo para Código Azul	X	X		360 puntos	Todas las áreas
4. Manejo de Ventiladores	X	X		156 puntos	Áreas anexas Hospitalización UCI Adultos
5. Clínica de la enfermedad		X	X	50 puntos	UCI Neo
6. Preparación de medicación	X		X	48 puntos	Quirófano
7. Tiempo de vida útil del medicamento	X	X		42 puntos	Áreas anexas
8. Asistencia para inducción anestésica	X	X		40 puntos	Hospitalización

7. Cronograma de Capacitaciones

Como producto final se obtuvo el Plan de capacitación, se detalla a continuación:

Plan de capacitación del Hospital del Río 2023 Personal de Enfermería

Objetivos	Desarrollar las habilidades blandas del personal, con el fin de mejorar sus relaciones intra e interpersonales.
	Aumentar el desempeño de los colaboradores, perfeccionando sus habilidades. para los requerimientos futuros del Hospital.
	Elevar el nivel de conocimientos y habilidades específicos de cada área.

Temas	Expositor	Objetivo	Metodología	Público objetivo	Nivel	Horario de Jornada	Grupo 1	Grupo 2	Carga Horaria	Evaluación
Habilidades blandas										
1. Trabajo en equipo y compañerismo	Psico. Org. Leonardo Carpio Consultora	Aprender a trabajar en equipo, para la resolución de conflictos.	Consultoría/ Taller/Encuentros.	Enfermeras Auxiliares	Avanzado	8H00am-12h00m.	09/01/2022	16/01/2022	40 horas	
2. Salud emocional	Psico. Juan Pablo Martínez (Hospital del Río)	Manejar las emociones con inteligencia emocional	Terapia Grupal/Individual/Taller	Enfermeras Auxiliares	Avanzado	8H00am-12h00m.	23/01/2022	30/01/2022	20 horas	

Protocolos									
3. Protocolo para código azul	Dr. María Paola Aguilar Rodas (Hospital del Río)	Actuar de manera coordinada e integral ante la emergencia de RCP.	Teórico/práctico/lineamiento para elaborar protocolo.	Enfermeras	Avanzado	8H00am-12h00m.	06/02/2023	07/02/2023	4 horas
				Auxiliares	Medio	8H00am-12h00m.	13/02/2023	14/02/2023	4 horas
Equipos Médicos									
4. Manejo de ventiladores	Asesores de casas comerciales	Manipular correctamente los ventiladores según requerimiento de la enfermedad.	Teórico/práctico/lineamiento para elaborar protocolo.	Enfermeras	Avanzado	8H00am-12h00m.	27/02/2023	28/02/2023	4 horas
				Auxiliares	Medio	8H00am-12h00m.	06/03/2023	07/03/2023	4 horas
Fisiopatología									
5. Clínica de la enfermedad	Médico internista Dr. Paúl Martínez (Hospital del Río).	Identificar el curso que sigue la enfermedad	Teórico/lineamiento para elaborar protocolo.	Enfermeras	Medio	8H00am-12h00m.	20/03/2023	21/03/2023	4 horas
				Auxiliares	Básico	8H00am-12h00m.	27/03/2023	28/02/2023	2 horas

30% Asistencia
70% Evaluación de conocimientos mediante la Plataforma Google Forms

Certificado de aprobación si superan el 70%

Farmacología									
6.Preparación de medicación	BQ. Patricia Coronel (Hospital Vicente Corral Moscoso).	Preparar correctamente la medicación, con los valores correspondientes.	Teórico/práctico/lineamiento para elaborar protocolo.	Enfermeras.	Avanzado	8H00am-12h00m.	10/04/2023	11/04/2023	6 horas
				Auxiliares	Básico	8H00am-12h00m.	17/04/2023	18/04/2023	2 horas
7. Tiempo de vida útil de medicamento	BQ. Patricia Coronel (Hospital Vicente Corral Moscoso).	Controlar y verificar la fecha de caducidad de medicamentos.	Teórico/lineamiento para elaborar protocolo.	Enfermeras.	Avanzado	8H00am-12h00m.	02/05/2023	03/05/2022	2 horas
				Auxiliares	Medio	8H00am-12h00m.	08/05/2023	09/05/2022	2 horas
Procedimientos									
8.Asistencia para inducción anestésica	Anestesiólogo Dr. Rafael Salamea (Hospital del Rio)	Asistir correctamente al anestesiólogo durante el proceso de inducción.	Teórico/práctico/lineamiento para elaborar protocolo.	Enfermeras	Avanzado	8H00am-12h00m.	22/05/2023	22/05/2023	6 horas
				Auxiliares	Medio	8H00am-12h00m.	29/04/2023	30/04/2023	2 horas

8. Costo

Para el costo de expositores, el Hospital del Rio cuenta con médicos especialistas en las diferentes ramas, y brindarán las respectivas capacitaciones referente a todos los temas médicos, sin ningún costo. Por otro lado, los costos asociados a la capacitación de habilidades blandas se requieren de profesionales expertos en los temas, se estima que el costo será de \$ 9.861,82 se detalla a continuación:

Costo				
Descripción	Precio	Des %	Precio Dto.	Total
Trabajo en equipo	\$ 4.000,00	0%	\$ -	\$ 4.000,00
Compañerismo	\$ 3.000,00	0%	\$ -	\$ 3.000,00
Salud emocional	\$ 3.000,00	5%	\$ 150,00	\$ 2.850,00
		SUBTOTAL		\$ 9.850,00
		I.V.A.	12%	\$ 11,82
		TOTAL		\$ 9.861,82

9. Conclusión

El plan de capacitación debe actuar de manera planificada y preventiva, brindando soluciones a corto y largo plazo, visualizando necesidades futuras con relación a las nuevas tendencias de salud y gestión hospitalaria que puedan implementarse. Para Chiavenato (2009), el desarrollo se consigue mediante la educación, formación, capacitación, entrenamiento, etc., con metodologías eficaces se pueden adquirir nuevos conocimientos y habilidades, pero sobre todo se pueden desarrollar comportamientos o actitudes para mejora continua del desempeño de los colaboradores.

La detección y diagnóstico de necesidades a partir de los procesos de un área, se enfoca en el análisis de cada paso que interviene para cumplir con los objetivos planteados por cada servicio (Peresson, 2014). Para detectar cuales son las necesidades de las diferentes áreas, se realizó un diagnostico en base a entrevistas y encuestas, utilizando la guía

metodológica de Díaz (2018), en donde se aplica una serie de pasos para determinar la importancia de las necesidades de capacitación. Con esta guía metodológica aplicada se han encontrado los siguientes resultados:

El personal de enfermería del Hospital del Río, requiere capacitación en los siguientes temas: 1. Trabajo en Equipo y Compañerismo, 2. Salud emocional, 3. Protocolo para Código Azul, 4. Manejo de Ventiladores, 5. Clínica de la enfermedad, 6. Preparación de medicación, 7. Tiempo de vida útil del medicamento, 8. Asistencia para inducción anestésica. El nivel de profundidad que tendrán las capacitaciones va a depender del cargo del colaborador, y del área a la que pertenezcan.

Según Chiavenato (2009), la capacitación es un proceso cíclico y continuo que pasa por cuatro etapas: etapa de diagnóstico, etapa de diseño, etapa de implantación, y etapa de evaluación, para cumplir con el propósito de esta investigación se ha completado con la fase de diagnóstico y diseño, además, se encuentra definidas las fechas, materiales, y recursos que serán necesarios para la fase de implantación y evaluación. Montoya & Boyero (2016) aseguran que, para llevar a cabo con el plan de capacitación, se requiere de la disponibilidad de los colaboradores, los recursos físicos, materiales y financieros.

10. Recomendaciones

Con base al análisis de la información, los datos recogidos, la búsqueda bibliográfica y las conclusiones, se recomienda que:

- Elaborar anualmente el Plan de capacitación, realizando un análisis donde se detecten los requerimientos y deficiencias a tiempo.
- Realizar evaluaciones de desempeño anuales, de manera que se puedan analizar de mejor manera las brechas de capacitación existentes.
- Revisar la gestión del talento humano desde el proceso de selección e inducción para garantizar que los ocupantes de los cargos posean el perfil requerido.
- Mantener actualizado el Manual de perfil por competencias, para que los procesos de selección, inducción y capacitación, sean efectivos y causen el impacto que el Hospital espera.
- Los jefes departamentales necesitan asumir el rol de administradores y deben estar preparados para capacitar y solucionar los problemas internos de sus áreas, debido a que la mayoría de problemas y necesidades de capacitación obedecen a cuestiones de procesos específicos de cada área.
- En una investigación futura se recomienda, utilizar nuevas metodologías de investigación cualitativa y cuantitativa, y en la estadística usar una plataforma que permita una mejor y más rápida correlación de datos.
- Se recomienda levantar el proceso de capacitación en conjunto con el director médico, debido a que es la persona que conoce todos los procesos médicos técnicos y entiende las deficiencias de los mismos.

11. Bibliografía

- Abril, M. C. (2018). Diseño de procesos de gestión del talento humano. *Statistical Field Theor*, 53(9), 1689–1699. <https://hdl.handle.net/11404/1044>
- Armijos, F., Bermúdez, A., & Mora, N. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Universidad y Sociedad*, 9(2), 313–318. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-265.pdf>
- Castillo, R. (2012). Desarrollo del capital humano en las organizaciones. In *Red Tercer Milenio*. http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Desarrollo_del_capital_humano_en_las_org.pdf
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las Organizaciones* (E. Editora (ed.); 9th ed.). https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf
- Cruz, I. (2014). Gestión de recursos humanos. In *Ministerio de Educación, Cultura y Deporte de España*. <https://doi.org/10.1016/b978-84-458-1666-0.50009-5>
- Delfín, O. (2019). *Elaboración de Plan de Capacitación*. 25. <https://www.monografias.com/trabajos82/elaboracion-plan-capacitacion/elaboracion-plan-capacitacion2.shtml>
- Díaz, M. (2018). *Guía Metodológica Detección de Necesidades de Capacitación (DNC)* (Issue 1). https://www.winesofchile.org/wp-content/uploads/2018/07/deteccion_de_necesidades_de_capacitacion.pdf
- Fernández, N., & Gamboa, M. (2011). *Identificación o detección de necesidades de Capacitación y Educación continua*. <http://www.sigweb.cl/wp-content/uploads/biblioteca/DeteccionNecesidades.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & María, B. (2014). Metodología De La Investigación. In *México* (McGRAW-HIL). <https://librosenpdf.org/metodologia-de-la-investigacion-sampieri/>
- Heros, M. (2017). *Las competencias y la gestión del conocimiento*. www.cimted.org
- Imbernón, F., Silva, P., & Guzmán, C. (2011). Competencias en los procesos de

- enseñanza aprendizaje virtual y semipresencial. *Comunicar*, 18(36), 107–114.
<https://doi.org/10.3916/C36-2011-03-01>
- López, S., & Ruiz, E. (2019). Operaciones administrativas de recursos humanos. *Operaciones Administrativas de Recursos Humanos*, 7–24.
<https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448196252.pdf>
- Lozano, L. (2007). El talento humano una estrategia de éxito en las empresas culturales. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 60, 147–164.
<https://www.redalyc.org/pdf/206/20606008.pdf>
- Montoya, C., & Boyero, M. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Redalyc*, 20(16), 20.
http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Desarrollo_del_capital_humano_en_las_org.pdf
- Peresson, H. (2014). *Manual para la detección y diagnóstico de necesidades de capacitación* (1st ed.).
https://www.procuraduria.gov.co/iemp/media/file/CARTILLA_DETECCION_NECESIDADES.pdf 3
- Silva, R., Tohaza, I., & Maldonado, M. (2011). *Gestión del Talento Humano - Detección de Necesidades de Capacitación* (IAEN (ed.); 1st ed.).
<https://editorial.iaen.edu.ec/wp-content/uploads/2016/06/Detección-de-necesidades-de-capacitación.pdf>
- Sotomayor, A. A. (2015). *Administración de recursos humanos*.
[http://eprints.uanl.mx/13425/1/Alfonso Amador Sotomayor - Administración de recursos humanos - Su proceso organizacional 2016.pdf](http://eprints.uanl.mx/13425/1/Alfonso_Amador_Sotomayor_-_Administración_de_recursos_humanos_-_Su_proceso_organizacional_2016.pdf)

12. Anexos

12.1. Entrevista abierta a Jefe de Enfermería.

Preguntas	Respuestas
Validar con el jefe los principales objetivos estratégicos del área/departamento	<p>Hospitalización</p> <ul style="list-style-type: none">- El área de Hospitalización presta cuidados básicos y especializados, satisfaciendo las necesidades del paciente de manera integral, eficiente y de calidad.- Brinda la mejor atención al paciente y a su familia, asegurándose que el tratamiento sea aplicado con efectividad. <p>Unidad de Cuidados Intensivos</p> <ul style="list-style-type: none">- La UCI proporciona una intervención integral al paciente crítico garantizando el cuidado y tratamiento del paciente.
En su área, ¿Qué debilidades existen para llegar a dichos objetivos?	<p>Hospitalización y UCI</p> <ul style="list-style-type: none">- Personal con poca experiencia (vienen aprender, resultado después de años).- Bajo aprendizaje académico: poca experiencia de universidad o academia.- No saben cómo atender bien a un paciente: no existe empatía, ni paciencia con los pacientes, no son cordiales al escuchar sus necesidades, no les hacen sentir a los pacientes cómodos durante su estancia en el Hospital, les responden de manera grosera sin mostrar amabilidad con ellos.- Errores de medicación.

	<ul style="list-style-type: none"> - Personal antiguo no están abiertas al cambio. Personal nuevo son débiles... poco aprendizaje, experiencia, conocimiento. - Existen muchos errores (omisión de procedimientos).
<p>Para cumplir con dichos objetivos</p> <p>¿Cuáles son los procesos que se deben realizar? (especificar que es un proceso)</p>	<p>Hospitalización y UCI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Protocolos de la institución para seguridad del paciente. (Procesos gestión documental de cada procedimiento) - Supervisión diaria del proceso. - Recepción del paciente. - Protocolo de cuidados del paciente. (asepsia- antisepsia). - Aplicación de tratamiento del paciente. - Alta del paciente.
<p>Conocimientos ¿Qué se necesita saber de manera específica para desarrollar cada etapa de los procesos identificados? Por ejemplo: conceptos, materias, temas, etc.</p>	<p>Hospitalización y UCI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Farmacología (Preparación del medicamento, el principio activo, tiempo de vida útil y efectos adversos). - Fisiopatología (no saben que es colelag, clínica de la enfermedad, curso, signos y síntomas). - Control de Signos vitales... no saben si está bien o está mal...
<p>Habilidades ¿Qué se necesita saber hacer para desarrollar los procesos definidos? Por ejemplo: manejo de herramientas e instrumentos, tecnología, etc.</p>	<p>Hospitalización y UCI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manejo de ventiladores para la UCI - Manejo de monitores de la uci (monitores actuales).

	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de bombas de infusión. - Manejo del equipo de desfibrilador y electrocardiograma. (no saben cómo funcionan).
<p>Competencias ¿Que actitudes y valores se necesitan saber ser para desarrollar los procesos definidos? Por ejemplo: Trabajo en equipo, comunicación, motivación, iniciativa, toma de decisiones. (lista de competencias)</p>	<p>Hospitalización y UCI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resistencia al cambio - Motivación - Trabajo en equipo (integración). - Iniciativa (toma de decisiones). - No tienen seguridad en ellas, no tienen seguridad en tomar decisiones. - No saben desenvolverse solas.
<p>¿Qué considera que le hace falta desarrollar a sus colaboradores como equipo de trabajo?</p>	<p>Hospitalización y UCI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seguridad y Autoestima - Empoderamiento, criterio a refutar la opinión del médico. (miedo de contradecir a un médico). - Ética en enfermería... (amor al paciente vocación de servicio. - No se involucran con el paciente... no les preocupan lo que siente el paciente

12.2. Entrevista abierta a Jefa de Quirófano.

Preguntas	Respuestas
Validar con el jefe los principales objetivos estratégicos del área/departamento	<ul style="list-style-type: none"> - Trabajar en equipo para brindar una atención de calidad, eficiencia y puntualidad. - Proporcionar al paciente cuidados eficaces de manera oportuna, eficiente y segura.
En su área, ¿Qué debilidades existen para llegar a dichos objetivos?	<ul style="list-style-type: none"> - Alta rotación del personal. - Poca inducción a personal nuevo. - Cultura de Maltrato psicológico. <p>Gente desmotivada por el maltrato de los médicos hacia el personal de quirófano.</p>
Para cumplir con dichos objetivos ¿Cuáles son los procesos que se deben realizar? (especificar que es un proceso)	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplir con protocolos de Cirugías. - Programación. - Asignación de funciones. - Supervisión y apoyo constante en las funciones que su equipo realiza. - Mantener quirófanos y equipados y listos para la cirugía. - Proceso perioperatorio dependiendo la cirugía.
Conocimientos ¿Qué se necesita saber de manera específica para desarrollar cada etapa de los procesos identificados? Por ejemplo: conceptos, etc.	<ul style="list-style-type: none"> - Conocer el área física - Conocer que conforman los equipos e instrumentos quirúrgicos y que equipos se necesitan para cada cirugía. - Conocer los pasos para cada cirugía. - Conocer que es asepsia y antisepsia, es lo que más fallan cuando ingresan.

	<p>- Conocer los procesos de cada cirujano (Cada cirujano tiene sus formas particulares para las cirugías).</p> <p>Libreta de cada cirugía y de cada cirujano... recopilar toda esa información para tener un vademécum... cuando lleguen las nuevas colaboradoras una guía: Vademécum propio de la institución.</p>
<p>Habilidades ¿Qué se necesita saber hacer para desarrollar los procesos definidos? Por ejemplo: manejo de herramientas e instrumentos, tecnología, etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Como colocar sondas. - Como canalizar vías. - Manejo de equipos quirúrgicos y médicos. (varios equipos, cirugía laparoscópicas y grabador de las cirugías). - Aprender a ayudar al anestesiólogo en la inducción anestésica. - Manejo de equipos médicos.
<p>Competencias ¿Que actitudes y valores se necesitan saber ser para desarrollar los procesos definidos? Por ejemplo: Trabajo en equipo, comunicación, motivación, iniciativa, toma de decisiones. (lista de competencias)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Puntualidad, recalcar la importancia de la puntualidad para las cirugías. - Trabajo en equipo e integración, como equipo. - Inteligencia emocional y motivación. <p>Cambio de a un liderazgo democrático.</p> <p>Las más jóvenes se integren con las más antiguas. Se quedan con temor de los médicos.</p>
<p>¿Qué considera que le hace falta desarrollar a sus colaboradores como equipo de trabajo?</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar seguridad en sí mismas y en sus capacidades.

	- Elevar autoestima y eliminar el temor o miedo.
--	--

12.3. Formato de Encuesta (Instrumento)

1. Sexo

- Femenino
- Masculino

2. Edad

3. Cargo

- Enfermera/o
- Auxiliar de enfermería

4. Departamento

- Hospitalización
- Quirófano
- Uci Neo
- Uci Pediátrico
- Uci Adultos

5. Señale la antigüedad en el puesto

- 0-3 meses
- 3-6 meses
- 6-12 meses
- Más de 12 meses

6. Hablando de Farmacología ¿En qué temas considera que necesita más actualización de sus conocimientos? Califique en una escala del 1 al 4.

	1 no necesario	2	3	4 muy necesario
Preparación de medicación				
Principio activo del medicamento				
Tiempo de vida útil del medicamento				
Efectos adversos del medicamento				

7. Hablando de Fisiopatología ¿En qué temas considera que necesita más actualización de sus conocimientos? Califique en una escala del 1 al 4.

	1 no necesario	2	3	4 muy necesario
Clínica de la Enfermedad				

Curso de la Enfermedad				
Signos y Síntomas de la Enfermedad				
Control de Signos Vitales				

8. De acuerdo al Funcionamiento de Equipos Médicos ¿En cuales considera que necesita más el desarrollo de sus conocimientos? Califique en una escala del 1 al 4.

	1 no necesario	2	3	4 muy necesario
Ventiladores				
Monitores				
Bombas de infusión				
Desfibrilador				
Electrocardiograma				

9. De acuerdo al Manejo de Equipos Médicos ¿En cuales considera que requiere fortalecer más sus habilidades para el manejo adecuado de los mismos? Califique en una escala del 1 al 4.

	1 no necesario	2	3	4 muy necesario
Ventiladores				
Monitores				
Bombas de infusión				
Desfibrilador				
Electrocardiograma				
Laparoscopio				

10. Con base al desarrollo de sus funciones ¿En qué procedimientos considera que requiere fortalecer más sus habilidades para un mejor desempeño? Califique en una escala del 1 al 4

	1 no necesario	2	3	4 muy necesario
Colocación de Sondas				

Canalización de Vías				
Inducción anestésica				
Control de signos Vitales				
Asepsia y Antisepsia				

11. En relación a las actividades diarias ¿Qué aptitudes considera que requiere fortalecer más para un mejor desempeño en su área? Califique en una escala del 1 al 4

	1 no necesario	2	3	4 muy necesario
Orientación al servicio				
Productividad				
Adaptación al Cambio				
Trabajo en equipo				

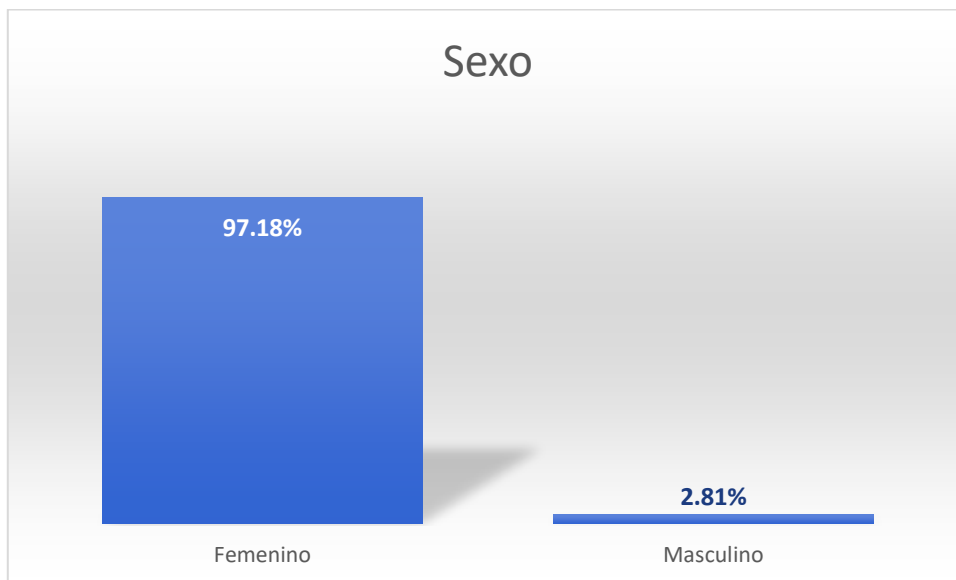
Iniciativa				
Autoestima				

12. En cuanto, a capacitación, indique ¿Qué conocimientos, habilidades, o actitudes, además de las antes mencionadas, se deben fortalecer en su área de trabajo?

12.4. Análisis de Datos.

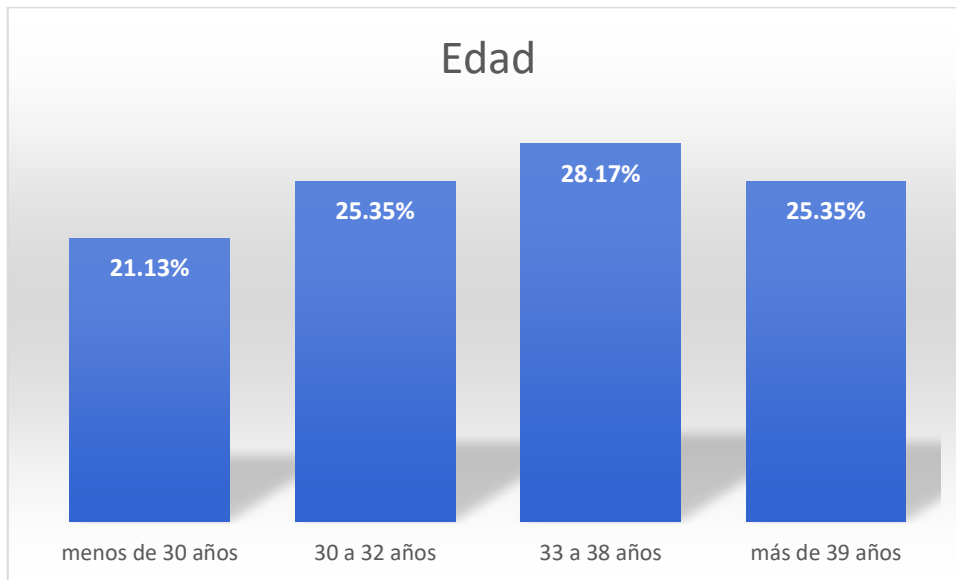
Con los datos obtenidos en la entrevista con las jefas de área, se aplicó una encuesta referente a las necesidades de capacitación, y se han obtenido los siguientes resultados:

9 Sexo



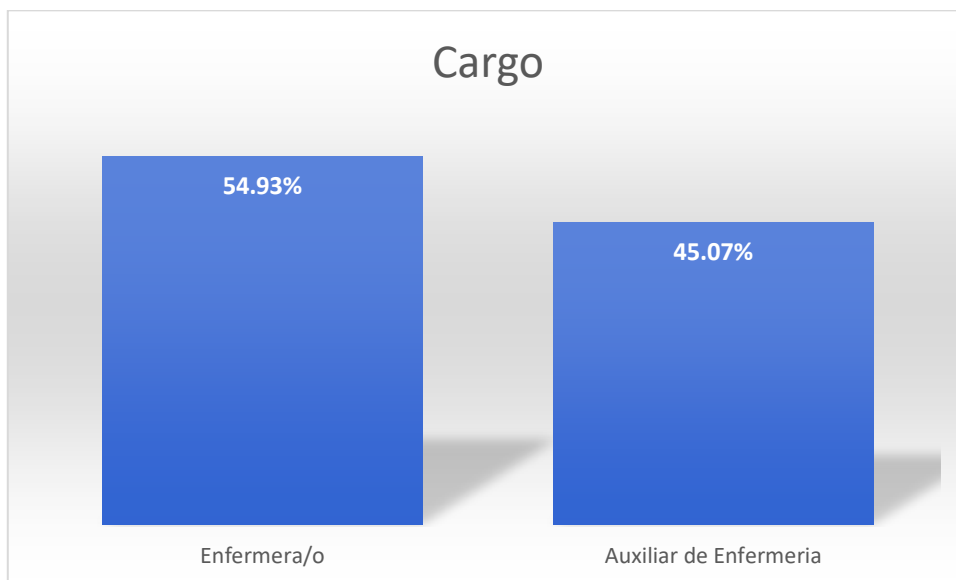
Se evidencia que, en el Hospital del Río, la mayor parte del personal de enfermería son mujeres.

10 Rango de edad



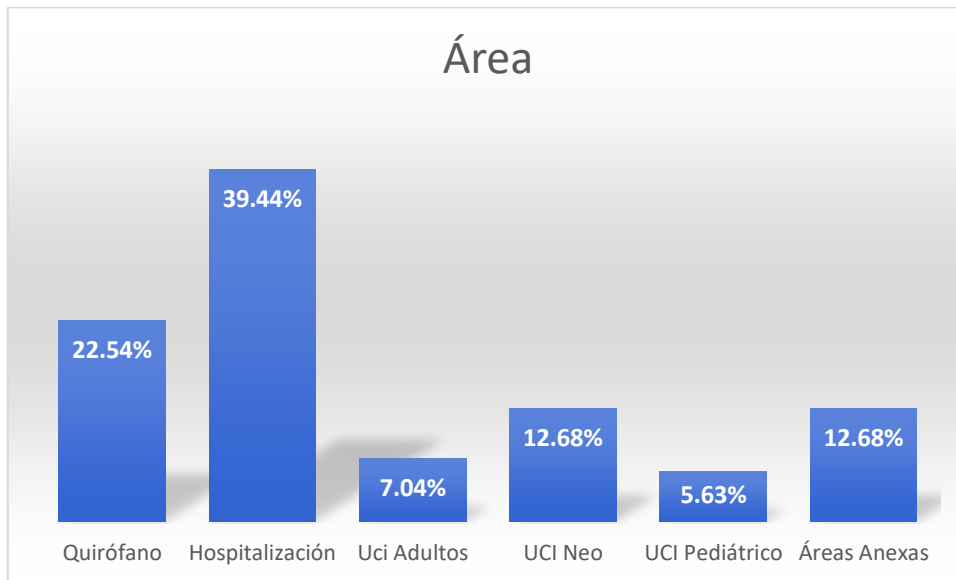
En el Hospital del Río, la mayor parte del personal de enfermería se encuentra en un rango de 33 a 38 años de edad.

11 Cargo



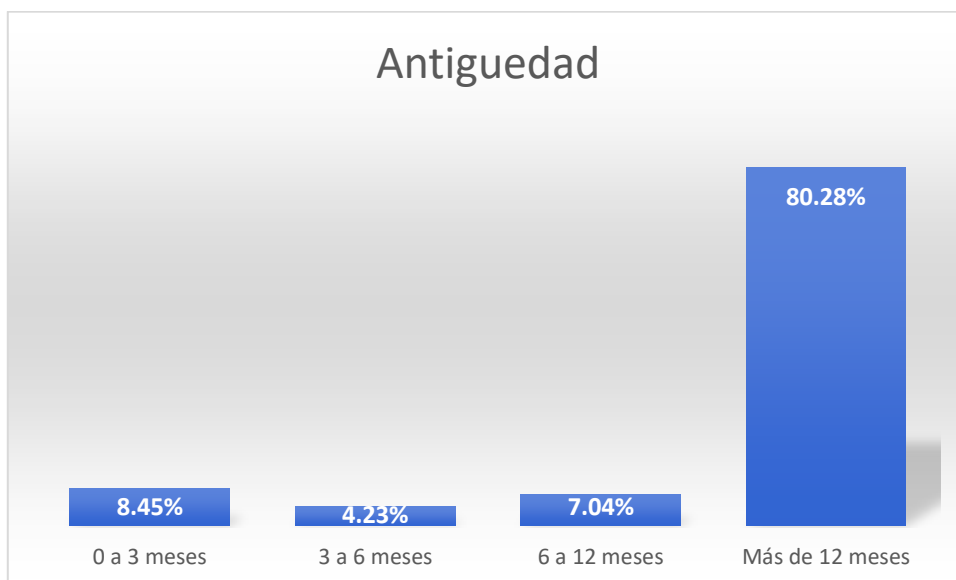
Se observa que no existe gran diferencia entre la cantidad de enfermeras y auxiliares, sin embargo, la mayor parte de personal son enfermeras.

12 Área



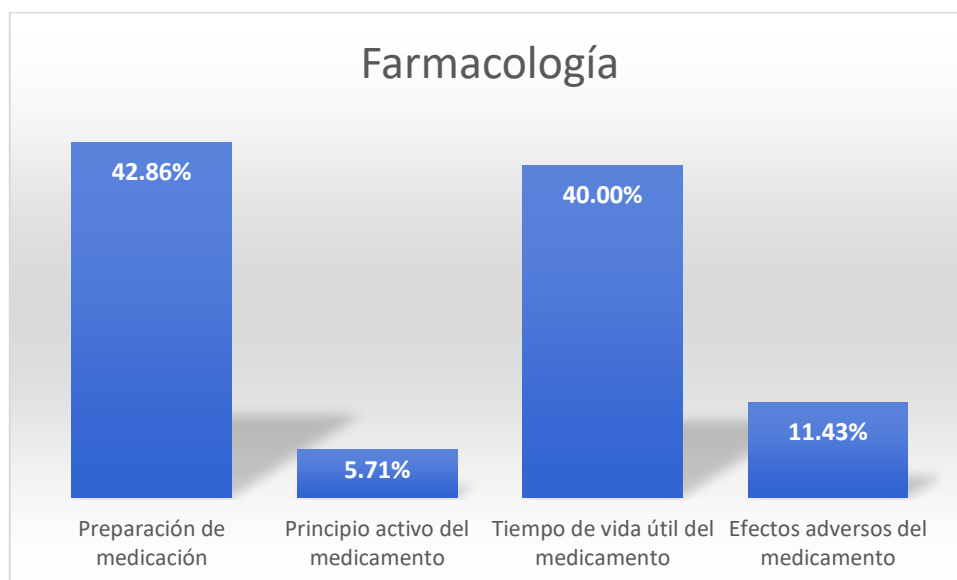
Se observa que la mayor parte del personal de enfermería, se encuentra en el área de Hospitalización.

13 Antigüedad en el cargo



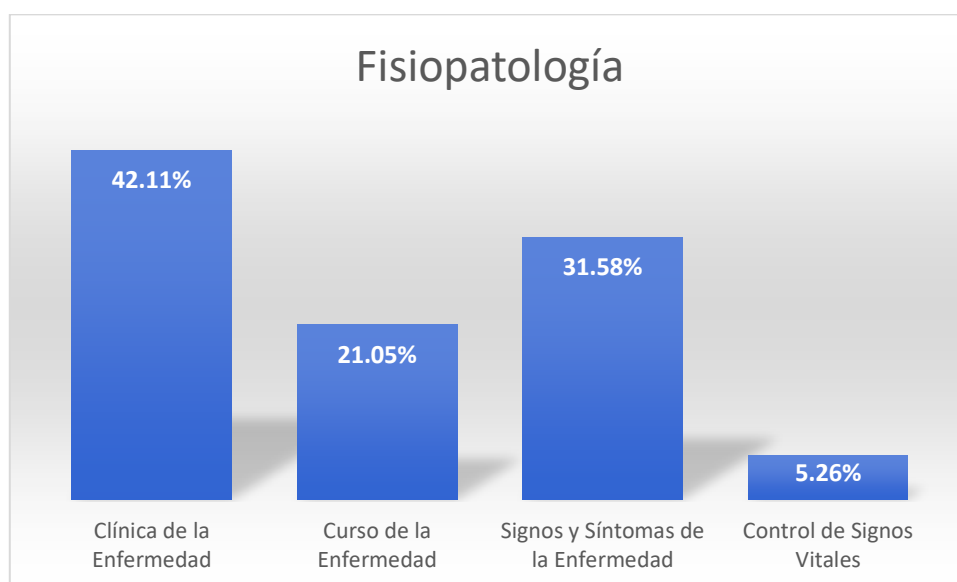
Se puede observar que la mayor parte del personal de enfermería, lleva más de un año laborando en el Hospital.

14 Farmacología



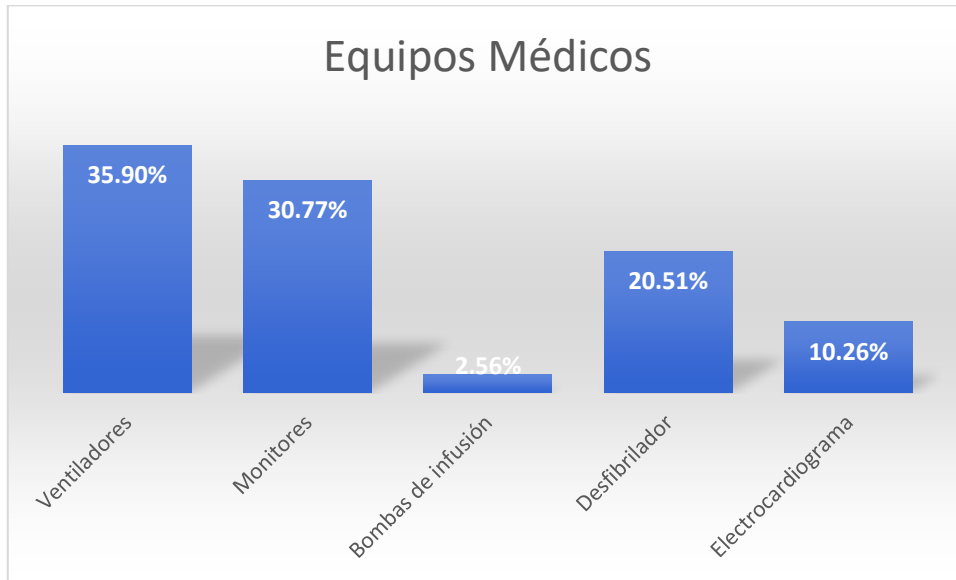
En cuanto a farmacología se puede observar que el personal necesita actualizar sus conocimientos en: Preparación de medicación y Tiempo de vida útil del medicamento.

15 Fisiopatología



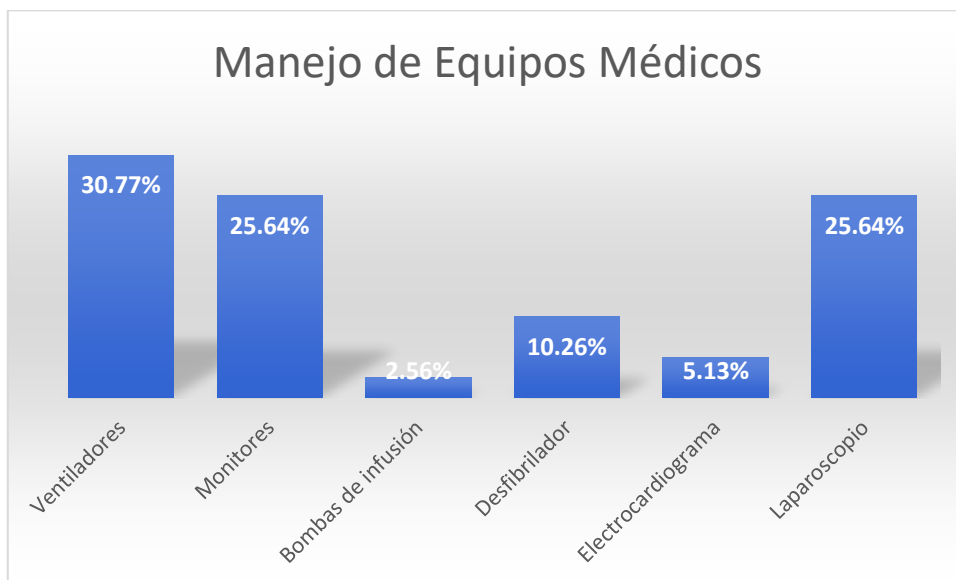
Hablando de fisiopatología se puede observar que el personal necesita actualizar sus conocimientos en: Clínica de la enfermedad y Signos y síntomas de la enfermedad.

16 Equipos médicos



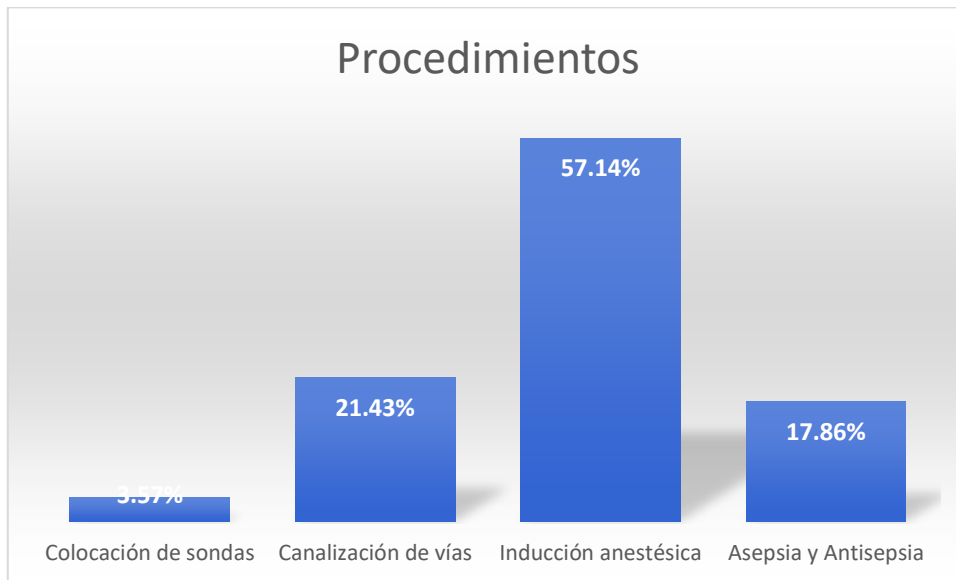
En cuanto a equipos médicos se observa que el personal necesita maximizar el desarrollo de sus conocimientos en: Ventiladores y Monitores.

17 Manejo de equipos médicos



En cuanto al manejo de equipos médicos, se observa que el personal necesita fortalecer sus habilidades en: Ventiladores, Monitores y Laparoscopio.

18 Procedimientos



En cuanto a procedimientos, se observa que el personal únicamente necesita fortalecer sus habilidades en el procedimiento de Inducción Anestésica.

19 Competencias



Para mejorar el desempeño, el personal de enfermería considera que requiere fortalecer la competencia de trabajo en Equipo.

12.5. Formato de síntesis de las necesidades de capacitación (Se entrega a cada jefe departamental el siguiente formato)

Cargo

--

Profesional que completa el resumen

--

Necesidades de capacitación	Nivel de profundidad			Importancia de la necesidad (Marque con una x lo que corresponda)			N.º colab. con esa necesidad
	Avanzado	Medio	Básico	Alta	Media	Baja	

12.6. Formato de consolidación de necesidades

Nombre de la organización

Hospital del Rio

Necesidades de capacitación	Nivel de profundidad			Importancia de la necesidad	Áreas que identificaron la necesidad
	Avanzado	Medio	Básico	Puntaje	

12.7. Supuestos y riesgos de la Investigación

En el siguiente apartado se analiza los supuestos o riesgos que se pueden presentar para llevar a cabo el proyecto, así también las posibles alternativas que se pueden aplicar.

Objetivo general	Actividades	Supuesto/Riesgo	Alternativa
<i>Desarrollar un plan de capacitación para el personal de enfermería del Hospital del Rio.</i>	Revisar la literatura sobre la temática planteada.	Escasez de información o información poco confiable.	Acceder a bibliotecas certificadas, buscar estudios relacionados.
	Detección de necesidades.	Falta de colaboración o miedo de los colaboradores para obtener la información.	Plan de comunicación para dar a conocer el proceso de capacitación.
	Analizar la importancia de las necesidades con los jefes de área.	Poco tiempo por parte de los jefes de área.	Programar con anticipación, la entrevista con el jefe de área.
	Realizar la matriz de capacitaciones.	Muchas capacitaciones.	Sintetizar y agrupar temas similares.
	Cronograma y presupuesto de las capacitaciones.	Falta de presupuesto o tiempo para llevar a cabo con las capacitaciones requeridas.	Buscar capacitadores dentro del mismo Hospital, y usar plataformas como Coursera o Educación continua en Universidades.

12.8. Cronograma de la Investigación

Objetivos específicos	Actividades	Resultados esperados	Tiempo (semanas)
1. Diagnosticar las necesidades de capacitación de las áreas de Quirófano, Hospitalización, Unidad de Cuidados Intensivos y Áreas anexas.	Entrevistas con los jefes de área.	Detección de necesidades de las áreas.	2
	Aplicación de encuesta al personal operativo	Encuesta aplicada al 100% de enfermeras y auxiliares	4
	Análisis de resultados	Informe de resultados	1
2. Consolidar las necesidades de capacitación, según el nivel de importancia y profundidad que requieren.	Validación de resultados	Matriz de necesidades con nivel de importancia y profundidad.	1
	Consolidación de las necesidades mediante puntuaciones.	Matriz de resultados con nivel de importancia de mayor a menor	1
3. Elaborar una matriz de las capacitaciones que se realizarán en el año 2022.	Armar las capacitaciones.	Matriz de capacitaciones	4
	Cronograma.	Matriz	2
	Análisis de presupuesto	Presupuesto total	2

12.9. Presupuesto y Financiamiento de la Investigación

<i>Rubro-denominación</i>	Costo USD (detalle)	Justificación
<i>Computadora</i>	\$300	Procesamiento y análisis de la información.
<i>Internet</i>	\$50	Acceso a la literatura y aplicación de encuestas.
<i>Celular</i>	\$150	Contacto hacia los informantes (llamadas, WhatsApp)
<i>Impresión del proyecto</i>	\$20	Presentación de tesis
Total		\$520