



**UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO**

**Colegio de Posgrados**

**Análisis de los fundamentos para proponer un plan de capacitación del personal de Enfermería del Hospital del IESS de Latacunga, para el mejoramiento de la calidad de la atención.**

**Hugo Enrique Argüello Navarro., MD., MPH.**

**Bernardo Ejgenberg, MD., ESP-SP.,**

**Director de Trabajo de Titulación**

Trabajo de Titulación presentado como requisito para la obtención del Título de  
Especialista en Gerencia de Salud

Quito, mayo de 2014

**UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO**

**Colegio de Posgrados**

**HOJA DE APROBACION DE TRABAJO DE TITULACION**

**Análisis de los fundamentos para proponer un plan de capacitación del personal de Enfermería del Hospital del IESS de Latacunga, para el mejoramiento de la calidad de la atención**

**Hugo Enrique Argüello Navarro., MD., MPH.**

Bernardo Ejgenberg, MD., ESP-SP. ....  
Director Trabajo de Titulación

Bernardo Ejgenberg, MD., ESP-SP. ....  
Director de la Especialización en Gerencia de Salud

Fernando Ortega P., MD., MA., Ph.D. ....  
Decano de la Escuela de Salud Pública

Gonzalo Mantilla MD, M.Ed., F.A.A. P. ....  
Decano del Colegio de Ciencias de la Salud

Víctor Viteri Breedy, Ph.D. ....  
Decano del Colegio de Posgrados

Quito, mayo de 2014

## DERECHOS DE AUTOR

Por medio del presente documento certifico que he leído la Política de Propiedad Intelectual de la Universidad San Francisco de Quito y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo de investigación quedan sujetos a lo dispuesto en la Política.

Asimismo, autorizo a la USFQ para que realice la digitalización y publicación de este Trabajo de investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

-----  
Hugo Enrique Argüello Navarro, MD.  
C. I.: 0501374003

Quito, mayo de 2014

## RESUMEN

El Hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) de la ciudad de Latacunga, es una unidad de segundo nivel de atención, y cuenta con una plantilla de 257 servidores públicos, de los cuales el personal de enfermería (enfermeras y auxiliares de enfermería), representa el 31.5 % con un total de 81 servidoras.

La actividad hospitalaria de prestación del servicio público que el actual gobierno se ha empeñado en hacerlo con calidad, motiva a que este hospital encuentre mecanismos como mejorar sus prestaciones, de ahí que uno de los insumos más relevantes considero es la capacitación permanente al talento humano, más aun cuando en este hospital, la capacitación en forma particular al personal de enfermería es casi inexistente.

Los pocos eventos de capacitación que se han desarrollado en los últimos años, han sido sin un verdadero fundamento o diagnóstico de necesidades de capacitación, que esté acorde al contexto y realidades en las que se desarrolla la actividad diaria del personal de enfermería; de ahí que el presente estudio pretende identificar mediante diversas metodologías, los fundamentos para una formulación a mediano plazo, de un plan de capacitación permanente del talento humano de enfermería.

El trabajo focalizado en el personal de enfermería, se realiza considerando que este grupo humano de servidores públicos, efectúa atención directa en todas las áreas hospitalarias, y representa un porcentaje significativo del total de la plantilla de servidores del hospital; la fundamentación de un plan de capacitación, permitirá no solo mejorar la calidad de atención de salud al usuario externo e interno, sino también servir de incentivo para realizar formulaciones similares en otros sectores de servidores públicos del hospital.

La capacitación produciría impacto en forma general en el hospital, de ahí que se analizan aspectos académicos, legales, técnicos, de gestión, de seguridad, administrativos, de procesos gerenciales y administrativos, para fundamentar una propuesta de capacitación, de este sector de servidores públicos que deben ser líderes del cambio esencial del Hospital.

El análisis será de tipo cualitativo, se trabajará con el universo de enfermeras y auxiliares en un periodo de 90 días, utilizando instrumentos como encuestas, entrevistas, observación directa, análisis de nómina o plantillas, con variables de edad, sexo, experiencia y formación académica; se obtendrán conclusiones y recomendaciones para realizar una propuesta de capacitación realista, en aras de brindar mejor calidad al usuario, con procesos efectivos que garanticen un mejor aprovechamiento de los recursos técnicos, financieros, materiales y humanos, evaluados con los indicadores respectivos.

Palabras clave: Personal de enfermería, enfermeras, auxiliares de enfermería, fundamentos de capacitación.

## ABSTRACT

The Hospital of the Ecuadorian Institute of Social Security ( IESS) of the city of Latacunga, is a unit of secondary care , and has a staff of 257 civil servants , of which the nursing staff (nurses and nursing assistants ) represents 31.5% with a total of 81 servants .

The hospital activity of providing the public service that the present government is determined to do with quality, motivates this hospital find mechanisms to improve its performance , hence one of the most important inputs believe is ongoing training for human talent, even more so when in the hospital , in particular training nurses is almost nonexistent.

The few training events that have been developed in recent years, have been without a real basis or training needs assessment, which is according to the context and realities in the daily activities of the nursing staff develops; hence this study aims to identify using different methodologies, the foundation for formulating medium-term plan for ongoing training of human resources in nursing.

The work focused on the nursing staff, is done considering that this group of public servants, performs direct care in all hospital areas, and represents a significant percentage of the total staff of the hospital servers; the foundation of a training plan, will not only improve the quality of health care to external and internal user, but also serve as an incentive for similar formulations in other sectors of public servants of the hospital.

Training generally produce impact on the hospital , hence academic , legal, technical, management , security , administrative, managerial and administrative processes are analyzed to support a proposal for training in the sector of public servants to be essential change leaders Hospital .

The analysis is qualitative , will work with the world of nurses and assistants in a period of 90 days, using instruments such as surveys , interviews , direct observation, analysis of payroll or templates with variables of age, gender, experience and education ; conclusions and recommendations will be obtained for a given realistic training , in order to provide better quality to the user, with effective processes to ensure better utilization of the technical, financial , material and human , determined with the respective indicators.

Keywords: Nurse, Nurses, nursing assistants, training grounds.

## TABLA DE CONTENIDOS

	Página
Resumen.....	5
Abstract .....	6
Tabla de contenidos.....	7
Introducción.....	8
Justificación .....	9
Marco teórico.....	10
Hipótesis .....	15
Objetivo general .....	15
Objetivos específicos .....	15
Metodología .....	16
Bibliografía.....	19
Anexo 1 Preguntas para entrevista al personal de enfermería.....	20
Anexo 2 Encuesta al personal de enfermería.....	21
Anexo 3 Cronograma de actividades .....	23

## INTRODUCCION

La propuesta para la realización del presente trabajo de titulación se centra en la situación del Hospital del IESS de la ciudad de Latacunga de la Provincia de Cotopaxi, ubicado en la región 3 del país y considerado como una unidad médica de segundo nivel de atención, que forma parte de las unidades propias internas del IESS.

El Hospital del Instituto de Seguridad Social de Latacunga (H-IESS-L), es una entidad de derecho público, con autonomía de gestión, con una administración desconcentrada del talento humano. De ahí nace el interés de este estudio, que mediante el análisis de la situación actual permita plantear un plan de capacitación para el personal de Enfermería, que constituye un grupo humano importante y fundamental en el cuidado directo del paciente, así como el impacto general que sobre el hospital genera una mejor gestión de enfermería.

El interés también radica en la singular posición que ocupa el Hospital al ser la única unidad médica propia del IESS en una provincia de 408.000 habitantes, y que brinda además atención de primer nivel con un servicio anidado en el mismo hospital, El avance de la tecnología, la medicina basada en evidencias, la aplicación de protocolos y guías terapéuticas en la prestación de los servicios públicos de salud, obliga a que, todo el personal de salud se involucre en un constante aprendizaje.

Uno de los problemas más importantes percibidos en el Hospital seleccionado para el estudio, es que el personal de Auxiliares de Enfermería, y Enfermeras está sujeto a rotaciones frecuentes entre los diferentes servicios, lo que sucede también con el personal de contrato a plazo fijo que se renueva cada año en un porcentaje significativo, por lo que es importante que la capacitación sea permanente en el servicio. Esto es lo que permitiría que no existan desfases al momento de rotar de un servicio a otro diferente, toda vez que este aspecto en ocasiones genera desmotivación. El dotar de las herramientas cognoscitivas y destrezas permitirá que el personal de enfermería se desenvuelva con mayor eficacia en sus labores en los diversos servicios.

El Hospital cuenta con una plantilla de 257 servidores públicos, de los cuales el personal de enfermería (enfermeras y auxiliares de enfermería), representa el 31.5 % con un total de 81 servidoras.

No existe en este hospital un plan de capacitación anual enfocado a la realidad local, que considere las necesidades y competencias de cada servidor público para el cumplimiento de sus labores. Este aspecto se agrava aún más cuando el Comité de Docencia Hospitalaria enfoca su accionar únicamente en el personal médico, dejando de lado al personal seleccionado en la presente investigación.

El personal de enfermería, desarrolla planes estandarizados para garantizar que se presten los cuidados mínimamente aceptables y para favorecer un empleo más eficiente del



tiempo. Entre el tipo de planes estandarizados se encuentran los protocolos para indicar los cuidados de enfermería que suelen ser necesarios para un grupo de usuarios (as) con algunas necesidades en común,- El plan de cuidados ayuda a organizar las intervenciones para asegurar la continuidad e integralidad en el abordaje de la atención del paciente.

Los protocolos de atención de enfermería pueden dirigir los cuidados de un individuo y ofrecen un método eficaz para obtener actuaciones de enfermería genéricas.

La capacitación permanente al recurso humano de enfermería tiene que ver con la rápida obsolescencia de los conocimientos y habilidades que el personal obtiene en las Escuelas de Enfermería en las que se forman y con la idoneidad de los métodos de formación previa y la capacitación; por ello, se enfatiza en la búsqueda de la continuidad de las acciones educacionales para mantener lo que ahora se llama la competencia profesional y en el desarrollo de nuevos conocimientos y métodos para facilitar el proceso de atención directa al paciente. (4)

Hoy no solo se debería aplicar la capacitación convencional, sino también la educación permanente en salud, que se define desde el ámbito laboral y con el protagonismo del personal de salud y trata de orientarse hacia objetivos de mejora continua de los servicios de salud, fortaleciendo calidad, efectividad, eficiencia, equidad. (4)

Este análisis de los fundamentos para una propuesta objetiva de un plan de capacitación en gestión y calidad de la atención de salud que brinda el personal de enfermería, busca identificar las motivaciones, necesidades, fortalezas, y debilidades, que permitan capacitar para fortalecer conocimientos, habilidades y actitudes en la gestión del sistema y servicio de salud público, para lograr un desempeño laboral con calidad, contribuyendo a mejorar el estado de salud de la población usuaria de los servicios del seguro social.

## JUSTIFICACION

En el Ecuador la Constitución Política de la República vigente establece en su artículo Art. 3 como un deber del Estado: "Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la constitución y en los instrumentos Internacionales, en particular la Educación, La Salud..."; y en los Derechos del Buen Vivir la Constitución en su Art. 32 hace referencia al derecho a la salud y dice "la salud es un derecho que garantiza el Estado...."; el mismo Art. en su segundo párrafo dice "la prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia...". Es en base a este principio constitucional, la exigencia de que un servicio en las entidades públicas y particularmente en el IESS, debe ser brindado con eficiencia, eficacia y calidad al tener ese rango de principio constitucional y esa debe ser la tónica en la que debe funcionar todo servicio público.

En este ámbito legal, el dotar al hospital del IESS de Latacunga de un instrumento de gestión para elaborar un plan de capacitación para un porcentaje importante del talento humano como es el sector de enfermería, permitirá que el mismo cumpla las expectativas de la institución y del personal enfermería, logrando un accionar de las personas involucradas que genere cumplimiento de lo profesional y además un incentivo para fortalecer la meritocracia en los ascensos y cambios internos.

El presente estudio pretende identificar las necesidades o fundamentos de formación continua debidamente fundamentadas, que permitan lograr con la ejecución de un plan de capacitación para el fortalecimiento de los roles interpersonales y el fortalecimiento de la calidad del cuidado de enfermería al paciente, una gestión orientada al cambio, reforzando los valores éticos de la profesión, incorporando nuevos roles, clarificando las responsabilidades y funciones de enfermería, logrando que el trabajo del personal de enfermería sea muy atractivo y aporte de mejor manera al logro de los resultados esperados en la atención médica con una atención de calidad en el cuidado al paciente.

Al dar, al personal de enfermería una capacitación que le motive a ser el gestor, se le confiere ante el usuario, la institución y el personal a su cargo, responsabilidades específicas que se apoyan en los elementos de calidad en cuidados, optimización de los recursos y costeo de actividades, así como mantener y desarrollar el talento humano a su cargo.

Al representar al personal de enfermería el 31.5% del total de servidores del hospital, toda intervención para mejorar la gestión de este grupo de servidores, influirá en un mejoramiento de la calidad de los servicios al ser un factor motivador para otros grupos de profesionales y personal de salud del Hospital.

## MARCO TEORICO.

La situación actual que vive nuestro país exige a todas las Instituciones Públicas y en particular al Institución Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), una administración que encare nuevos desafíos con una mayor capacidad de adaptación, innovación y una gestión para lograr metas con eficiencia y eficacia.

El crecimiento del IESS y las prestaciones del Seguro General de Salud que satisfagan los requerimientos de la clase afiliada, exige de las Unidades Médicas una mejor producción de servicios, para lo cual se necesita procesos efectivos que garantice el máximo beneficio de los servicios disponibles.

El nivel directivo y las jefaturas de cada área en las Unidades Médicas del IESS deben estar manejadas por especialistas con carácter de líderes, y cada servidor público del

Hospital debe tener una gran visión del futuro y conocimientos del entorno en el cual está inmerso el hospital.

La capacidad directiva y de gestión, debe incrementarse cada día y junto a ello una adaptación constante a los cambios y la innovación con una capacitación permanente de todo el talento humano.

La Ley de Seguridad Social (15) en su artículo 115, dispone que las Unidades Médicas se constituyan en empresas prestadoras de servicios de salud, dotadas de autonomía Administrativa y financiera es decir que su producción debidamente facturada mantenga un punto de equilibrio financiero. Para cumplir este fin es necesario el planteamiento de cambios, surge así la necesidad de enfocar este estudio al análisis de los fundamentos para una propuesta de un plan de capacitación en aras del mejoramiento de la gestión del Talento Humano en el Hospital del IESS Latacunga, identificando en primera instancia como grupo de intervención al personal de enfermería, para lo cual, de un total de 257 servidores que constituye el universo del Hospital, se ha identificado a las enfermeras y auxiliares de enfermería que en total suman 81 personas y representan el 31.5% de la plantilla de servidores públicos de dicha casa de salud; siendo el personal de enfermería el grupo humano que tiene una acción directa en el cuidado diario de los pacientes.

Debemos tener en cuenta que el Servicio de Enfermería cumple sus tareas las 24 horas del día, durante todos los días del año, sin interrupciones.

El impacto que podría tener una intervención en este grupo de profesionales, con un diagnóstico fundamentado de las necesidades de formación profesional que lleve a una propuesta de un plan de capacitación a corto y mediano plazo, sin lugar a dudas tendría un gran impacto en el mejoramiento de la calidad de la atención en las áreas hospitalarias de emergencias, hospitalización, consulta externa, quirófanos, esterilización, recuperación y observación, sitios considerados de gran importancia en el proceso general de atención al paciente ambulatorio y hospitalizado.

Para cumplir los grandes objetivos del hospital, consideramos que debe haber un cambio en los paradigmas administrativos con una profunda y progresiva modificación de los procesos internos, con un gran énfasis en el control de calidad, el mejoramiento de la productividad en una acción enmarcada en la eficacia y eficiencia.

La Enfermería tiene como finalidad el cuidado de la salud, Leininger (1984) afirma *"el cuidado es la ciencia y el campo central, unificador y dominante que caracteriza a la enfermería: es una necesidad humana esencial para el completo desarrollo, el mantenimiento de la salud y la supervivencia de los seres humanos en todas las culturas del mundo..."* (1)

Según Dorothea Orem, la Enfermería *"es un servicio humano destinado a vencer las limitaciones humanas del autocuidado por razones relacionadas con la salud"* y Virginia Henderson la define como: *"ayudar al individuo enfermo o sano al desarrollo de aquellas*

*actividades que contribuyen a la salud o a su recuperación (o a una muerte pacífica), que él llevaría a cabo sin ayuda si tuviera la fortaleza, voluntad o conocimiento necesarios, y hacerlo de tal forma que se le ayude a alcanzar la independencia lo antes posible”(2)*

Linda J. Carpenito (3), expresa que los *“protocolos de cuidado deben presentar los cuidados responsables que se pueden proporcionar a los clientes, no los cuidados imposibles”*.

El área de talento humano representada por el personal de enfermería debe ser un pilar fundamental para el cambio, toda vez que ellas deben liderar los cambios esenciales al interior del hospital y tener una gran influencia en la definición y ejecución de objetivos del hospital IESS Latacunga, toda vez que por su formación Universitaria en el caso de las enfermeras conocen las necesidades individuales y colectivas de la salud de la población.

En el Hospital, el área de enfermería actúa como un sistema constituido por elementos estructurados y definidos, y a su vez actúa como un subsistema por sus particularidades y acciones propias y directas en el cuidado diario del paciente, de ahí la seguridad del impacto que puede tener una intervención en este grupo con una capacitación debidamente fundamentada en el realidad local y en la misión y visión del hospital.

Este análisis será el fundamento para una propuesta que hará énfasis también al fortalecimiento de los conocimientos administrativos y de gerencia, toda vez que el personal de enfermería requiere comprender mejor el lenguaje administrativo en la definición de los cuidados como productos finales de un proceso, e identificar las necesidades de un paciente, lo cual permitiría garantizar calidad en la prestación de los servicios.

El Hospital del IESS de Latacunga, en el ámbito económico-financiero de hace cuatro años se encuentra aplicando un sistema de facturación de los servicios prestados diariamente, por lo que la participación del personal de enfermería en los procesos de facturación de los servicios prestados es fundamental en cada uno de los centros de producción, para el registro de la producción de enfermería, para un manejo del tarifario oficial con monitoreo y sistematización para lograr calidad y pertinencia en las actividades.

En la gestión administrativa del talento humano en general del hospital y particularmente del personal de enfermería, se requiere adoptar un nuevo modelo acorde a la realidad actual y a las exigencias presentes y futuras, para lo cual un pilar ineludible es la capacitación fundamentada en las necesidades reales, que permita que el personal de enfermería contribuya de mejor forma en la consecución de los objetivos y metas del hospital; La capacitación permitirá que dicho personal replantee su finalidad dentro del hospital como profesional, articule sus conocimientos y experiencias para influir en las decisiones y utilice en forma adecuada la información.

Identificar en forma fundamentada las necesidades de capacitación del personal de enfermería del hospital del IESS de Latacunga, permitiría que no solo esta unidad médica sino también otras similares puedan aplicar un plan similar para mejorar los

conocimientos, y contribuir a la aplicación incluso del modelo de atención del País, de nuevas tendencias estructurales y de funcionamiento de los servicios hospitalarios, la inserción en el entorno, el manejo estratégico del futuro, procesos organizaciones, desarrollo de capacidades gerenciales y de liderazgo como aspectos financieros de las unidades médicas, presupuestos, aspectos jurídico - legal - éticos, gerencia de calidad y de cuidado al paciente, capacidad y manejo de tecnologías que cambian con gran rapidez.

La preparación básica del personal de Auxiliares de Enfermería en los institutos y universidades sumado a la falta de actualización de conocimientos en atención y cuidados directos al paciente, riesgo biológico, normas de bioseguridad, riesgo laboral, nuevas tecnologías, procesos internos, normas y protocolos de atención, son otros factores que justifican la elaboración de esta `propuesta de capacitación.

Los continuos avances de las nuevas tecnologías se suman a la necesidad del conocimiento y aplicación de protocolos de manejo de enfermería, de la elaboración y aplicación de manuales de normas y procedimientos en cada servicio, la realización de actividades enmarcadas en procesos y subprocesos debidamente establecidos e identificados, de flujogramas, con una descripción expresa de actividades y funciones del personal de enfermería.

Otro de los fundamentos para la capacitación permanente del personal de Enfermas y Auxiliares de enfermería es su alta rotación, un 17.5 % son personal de contrato a plazo fijo, las rotaciones en los diversos servicios durante su permanencia, dificulta el desempeño y genera un desfase en la prestación del servicio de enfermería, esto motiva también la búsqueda de mecanismos de capacitación en servicio para lograr superar, la alta rotación hace a este personal multivalente por lo que requiere multidestrezas, y también influir en los proceso de selección y reclutamiento del personal más idóneo.

El talento humano es el principal activo de toda organización, a tal punto que el éxito de las organizaciones modernas en un mundo globalizado se debe a su alto grado de competitividad alcanzado. Este resultado ha sido posible gracias a la integración efectiva y eficiente de su personal, lo que le ha permitido llevar a cabo estrategias y conseguir sus metas. No hay duda que la piedra angular y esencia del desarrollo organizacional es el factor humano. (5)

La realización de una investigación sobre el mejoramiento de la gestión del talento humano en una organización responde a conocer los fundamentos de la necesidades de capacitación, la cual a su vez sirve como un pilar para el proceso de planificación estratégica de la organización tomado entre sus ejes de acción la promoción del recurso humano, dentro de la visión, misión y propósito del Hospital IESS – Latacunga, es importante conocer el interés que tiene el personal involucrado, los directivos..(6)

En el trabajo realizado por Granja A. Yolanda (7) al analizar el sistema de gestión y mejoramiento continuo de recursos humanos del Hospital San Vicente de Paúl de la ciudad

de Ibarra, la autora concluye que la gestión de recursos humanos en la actualidad, busca innovaciones y transformaciones, para mejorar la calidad de la prestación de los servicios.

El trabajo realizado por Urrieta (5) en la Universidad Central de Venezuela titulado gestión del talento humano el mismo que analiza con un enfoque metodológico de campo a la empresa nacional donde se ha implementa las prácticas de Coaching, estimando que reviste gran importancia los efectos que ocurren en el contexto y la valoración del conocimiento. El autor concluye que la participación activa de los trabajadores es significativa para lograr vencer los paradigmas tradicionales que limitaban el aprendizaje sobre los adelantos tecnológicos, y esto se correlaciona con el objetivo específico que la presente investigación

El trabajo realizado por Lira (8) en la Universidad Católica de Táchira, sobre un modelo integrado de innovación y gestión del talento humano, explica como las organizaciones públicas ameritan un continuo análisis y seguimiento de las variables del contexto externo que lo impacta, lo cual debe motivar a intervenir en la instauración de una cultura de creatividad e innovación interna que permita enfrentar las necesidades del contexto externo en tiempo oportuno, para ello el desarrollo del talento humano junto a la innovación se configuran como una estrategia que permite ser competitivos con servicios de calidad, aspecto que tiene relación con los objetivos que se persigue para el Hospital IESS – Latacunga

La gestión entendida como la dirección de un organismo social, es un conjunto de acciones encaminadas a dirigir un organismo o entidad social cuyo éxito depende de la capacidad de guiar al personal que lo integra para el cumplimiento de sus objetivos. *"La administración es interpretar los objetivos propuestos por la organización y transformarlos en acción organizacional a través de la planificación, organización, dirección y control de todos sus esfuerzos realizados en todas las áreas y niveles de la organización, con el fin de alcanzar tales objetivos de manera más adecuada a la situación"* Chiavenato, I. (9)

Al identificar los fundamentos para mejorar la gestión del talento humano a través de su capacitación, se está considerando a cada talento humano como el actor del sistema, y la capacitación como las acciones que se realicen para obtener, mantener y desarrollar los recursos humanos que la organización laboral lo requiere para lograr sus objetivos. Concibe un enfoque y tratamiento diferenciado al hombre, como actor y no solo como sujeto, es la gestión de la relación entre el individuo y la organización. Vásquez, A. I. Lara, J. (10)

El capital humano constituye la variable más compleja, en el sector salud, no solo en lo que se refiere a sus condiciones de trabajo, formas de selección, carrera y compensación, sino también en lo que atañe a la gestión del conocimiento que produce y transfiere, así como a los valores de compromiso y cohesión.(12)

En este escenario global, la realidad que se aspira transformar luego de un plan de gestión debidamente formulado en base a fundamentos de la realidad del hospital del IESS de

Latacunga, en el estudio propuesto es más específica, dirigida al talento humano de enfermería del hospital, y se trata entonces de identificar los intereses y expectativas del personal de enfermería, que permita una renovación de las practicas, con un desempeño centrado en el paciente como eje de su labor.

### HIPOTESIS

Si hacemos un análisis fundamentado en las necesidades de la formación técnica del personal de enfermería, éste será la base para la formulación de un plan de capacitación, para lograr la mejora de la calidad de la atención de enfermería mediante un mejor desempeño laboral, un mejoramiento de la calidad de atención directa al paciente en todo el hospital, y se convierte en un factor motivador para otros grupos de servidores públicos del mismo.

### OBJETIVO GENERAL.

Identificar los fundamentos sobre los cuales debe elaborarse un plan de gestión del talento humano para la capacitación al personal de enfermería del hospital del IESS de Latacunga, para el mejoramiento de la calidad de atención al usuario.

### OBJETIVOS ESPECIFICOS.

- Identificar las necesidades de capacitación de enfermeras y auxiliares en base al análisis de formación académica, años de servicio, motivación, aptitudes, perspectivas, transparencia, responsabilidad y desarrollo organizacional.
- Elaborar un análisis de los compromisos, que limitan una prestación con eficiencia, eficacia y calidad del personal de enfermería.
- Identificar en forma participativa con el personal de enfermería los vacíos en cuanto a normativa, especificación de actividades y flujogramas de cada servicio y otros del cuidado de enfermería.
- Proponer en base a un análisis técnico de variables, el dimensionamiento adecuado, la plantilla de enfermeras y auxiliares en base a la cartera de servicios, a las actividades prestadas y la demanda.

- Fortalecer la rol del personal de enfermería participando en el proceso de toma de decisiones del nivel administrativo para la gestión de estrategias de trabajo y así dar mayor cumplimiento y ejecución oportuna a los planes y programas del hospital.

## METODOLOGIA

La metodología del estudio al ser de tipo cualitativo permitirá que se realice un análisis continuado y sistémico del conjunto de elementos personales, materiales e intangibles, que permitan mejorar la gestión en ese grupo humano tan estratégico de atención diaria al usuario.

En el transcurso del mismo, en base a la recolección de datos, las opiniones serán objetivas y subjetivas, y solo el análisis basado en la recolección de datos de cada enfermera o auxiliar estudiado permitirá generalizar un criterio para ese grupo humano.

La identificación de variable dependientes e independientes su definición, análisis y la elaboración de indicadores permitirá medir el mejoramiento final de la calidad de la atención.

Al tratarse de un estudio de tipo cualitativo, realizaremos una revisión de la literatura y se irán identificando variables y estructurando su diseño durante el estudio.

Para el presente estudio debo mencionar que en el Hospital laboran un total de 257 servidores públicos según el reporte de la Unidad de Talento Humano del primero de Marzo del 2014, de los cuales 41 son Licenciadas en enfermería, 40 auxiliares de enfermería, en consecuencia el personal de enfermería suma un total de 81 personas que corresponde al 31,5 % del total del talento humano del hospital.

Al ser un estudio dirigido al personal de enfermería, se analizara la totalidad del universo, o sea el 100% del personal, dividido en dos grupos, según su formación profesional.

En el presente estudio, el autor al ser parte de los servidores públicos del hospital, estará además como actor externo con una perspectiva analítica, de tal manera que la recolección de datos se realizara por personal no vinculado al Servicio de Enfermería en base a una observación no estructurada, entrevistas abiertas a personas claves dentro del personal estudiado, revisión de documentos como: reportes de enfermería, solicitudes de capacitación, cursos realizados por las enfermeras, discusiones en grupos, registros de historias de vida, e interpretación con grupos se servidoras.

Se aplicara un proceso de indagación flexible procurando reconstruir la realidad, con una observación general de todas las áreas hospitalarias en las que está elaborando el personal involucrado en el estudio, procurando conocer el significado de las acciones que desarrolla



el personal de enfermería, no solo lo objetivo y explícito sino también lo implícito en las actividades diarias con los pacientes e incluso con el equipo de trabajo.

En este proceso se irán conjugando las realidades observadas por parte del autor, las realidades interpretadas por el personal estudiado y esto permitirá analizar la información obtenida.

La recolección de datos será en forma organizada y secuencial, y se podrá interpretar en base a una medición numérica. Esta recolección de datos más bien será la obtención de perspectivas, y también puntos de vista del personal de enfermería respecto a sus prioridades de capacitación, sus emociones, experiencias vividas, e inclusive aspectos subjetivos mediante la observación directa.

Se preguntara cuestiones abiertas, y se tomara datos expresados en forma verbal o no verbal, se pondrá énfasis en las vivencias de cada participante en el trabajo diario en sus servicios.

El análisis ~~no~~ será de tipo estadístico en su gran mayoría, toda vez que en el transcurso del estudio se ira analizando progresivamente hasta obtener una apreciación clara de la realidad, estudiando a los actores en su ambiente de trabajo, su cotidianidad, en sus propios contextos donde se desenvuelven en su trabajo.

Los datos que se vayan recabando durante el estudio serán manejados con confidencialidad y se llevaran un registro correcto, no se registraran nombres de los entrevistados y tampoco se realizaran grabaciones para evitar generar nerviosismo o conflictos con los directivos del hospital o sus superiores.

A dichos efectos se procederá con la normativa y con los requisitos del Comité de Ética de la USFQ

Es fundamental no solo el análisis de la plantilla sino además un análisis cualitativo que refleje las experiencias, conocimientos, habilidades, actitudes, inquietudes, dudas y expectativas, respecto a los instrumentos de gestión a ser aplicados en la capacitación, solo así se puede seleccionar los contenidos que mejor responden a sus intereses y necesidades.

La elaboración de las conclusiones y recomendaciones se hará en base a un análisis profundo de la situación real del personal de enfermería, siguiendo líneas estratégicas, y con la elaboración de un detalle de acciones a ser observadas e implantadas que obedecerán a los objetivos específicos planteados, para lo cual se pretende que exista una ejecución de las actividades y contando con los recursos que sean determinados lograr el cumplimiento, de acuerdo al cronograma que se establezca, y luego la medición de resultados con los indicadores respectivos.

La propuesta que será elaborada como fundamento para el plan de gestión del talento humano del personal de enfermería, deberá someterse a la consulta respectiva para su

aplicación a las autoridades institucionales, a la jefatura de docencia del hospital y a la unidad de talento humano del mismo, y se socializará con todo el personal.

## BIBLIOGRAFIA.

- 1.- Kozier, Bárbara. (1999). Conceptos y temas en la Práctica de la Enfermera. 2ª. Edición, Editorial Interamericana. MG Graw-Hill. México.
- 2 Potter, Patricia A , Anne, Griffin Perry. (1996). Fundamentos de Enfermería. Teoría y Práctica. 3ª. Edición. Editorial Harcout Brace. España. P. 7
- 3.- Carpenito, Linda Jual. (1984). Diagnóstico de Enfermería. Aplicación a la práctica clínica, tercera edición. Editorial interamericana. Mc Graf. Hill . México. P. 84.
- 4.- Davini, María Cristina., Nervi, Laura., Roschke, María Alice. (2012). O.P.S. Programa de Desarrollo de Recursos Humanos (HSR). La Capacitación del Personal de los Servicios de Salud en Proyectos Relacionados con los Procesos de Reforma Sectorial. Serie Observatorio de Recursos Humanos de Salud No. 3. pp. 22-25.
- 5.- Urrieta, R. (2008). Gestión del talento humano de la Universidad Central de Venezuela.
6. Revistas de Ciencias Administrativas y Financieras de la Seguridad Social. (2002) Vol. 10, No. 2 .San José - Costa Rica. p. 1.
7. Granja A, Yolanda., (2013). Sistema de Gestión y Mejoramiento Continuo de Recursos Humanos del Hospital San Vicente de Paúl, Ibarra.
8. Lira, P. (2007) Universidad Católica del Táchira. Venezuela. Modelo integrado de innovación y gestión del talento humano.
9. Chavenato, Idalberto. (2006). Administración de Recursos Humanos. Editorial McGraw Hill, México DF.
- 10.- Vásquez, A., Lara, J. (2010) Gestión de Recursos Humanos, Ediciones Gestión.
- 11.- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Asamblea Nacional, comisión legislativa y de fiscalización. R.O. 449. 20 Octubre 2008. Corporación de estudios y publicaciones.
- 12.- Plan de ordenamiento de recursos Humanos. (2012). Hospital General Universitario de Valencia – España. Página Web. Corporativa.
- 13.- Código y Régimen Legal de la Salud. (2005). R.O. 158. 8 de Febrero. Quito – Ecuador.
- 14.- Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud. (2002). R.O. 670. 25 de Septiembre. Quito - Ecuador.
- 15.- Ley de Seguridad Social del Ecuador. (2010). Corporación de Estudios y Publicaciones. Quito – Ecuador.
- 16.- Ley Orgánica de Servicio Público. (2010). R.O. 294. 6 de Octubre. Quito – Ecuador.

## ANEXOS

Anexo 1.

### **PREGUNTAS PARA LA ENTREVISTA AL PERSONAL DE ENFERMERIA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE MOTIVACIONES Y NECESIDADES DE CAPACITACION.**

- 1) ¿Considera que su nivel de capacitación previa para ejercer el cargo es adecuado?
- 2) ¿Considera importante la capacitación?
- 3) ¿Cree que usted necesita capacitación?
- 4) ¿Recibió capacitación al momento de ingresar al hospital?
- 5) ¿Cree que es necesaria la capacitación en su área de trabajo?
- 6) ¿El hospital le ha enviado a algún curso de capacitación fuera de la unidad médica?
- 7) ¿Se siente apta para desempeñar su trabajo en base a sus funciones?
- 8) ¿Puede identificar un problema y tomar decisiones de resolverlos?
- 9) ¿Existe buena relación entre enfermeras, entre auxiliares de enfermería, con el resto de personal que labora en su área y con los directivos?
- 10) ¿Tiene habilidades para llegar a una decisión mutua entre sus compañeras. ?
- 11) ¿Le han impartido cursos de capacitación relevantes o importantes en sus tareas de trabajo diario?
- 12) ¿Los horarios de capacitación que le han dado son ajustados a su horario de trabajo?
- 13) ¿Conoce de algún plan de capacitación que ha sido en los últimos años consultado y programado con ustedes?

Anexo 2.

**MODELO DE ENCUESTA ANONIMA PARA APLICAR AL PERSONAL DE ENFERMERIA.**

FECHA: .....

**1.- Grupo de edad al que pertenece.**

- a.- 20 a 30 años.
- b.- 31 a 40 años.
- c.- 41 a 50 años.
- d.- 53 y más años.

**2.- Sexo.        M                    F**

**3.- Área de trabajo donde labora actualmente.**

- a.- Urgencia.
- b.- Hospitalización cirugía.
- c.- Hospitalización clínica.
- d.- Pediatría.
- e.- Ginecología – obstetricia.
- f.- Quirófanos.
- g.- Consulta externa.

**4.- Años de servicio laborando.**

- a.- 0 a 3 años.
- b.- 3 a 6 años.
- c.- 6 a 9 años.
- d.- 9 a 12 años.
- e.- 12 a 15 años.
- f.- 15 a 18 años.
- g.- 18 y más años.

**5.- ¿Cuándo fue la última vez que recibió capacitación?**

- a.- 0 a 6 meses.

- b.- 6 a 12 meses.
- c.- 12 a 24 meses.
- d.- 24 y más meses.

**6.- ¿Mejoraría la calidad de la atención si recibe capacitación periódica?**

**7.- ¿Cada que tiempo considera usted que debe ofrecer capacitación a los empleados?**

- a.- Cada semana.
- b.- Cada mes.
- c.- Cada tres meses.

**8.- De los temas siguientes escoja uno que le gustaría recibir capacitación:**

Motivación ---- calidad de atención ---- atención al cliente ---- administración -----

**9.- Señale los servicios en los que ha rotado en los últimos cuatro años.**

Pediatría – Ginecología --- clínica ---- cirugía ----- quirófanos --- consulta externa ----.

**10.- ¿Conoce usted las normas y protocolos de atención de enfermería del servicio en que labora o donde ha laborado?**

**11.- ¿Ha recibido capacitación sobre procesos de comunicación interna y externa?**

**12.- En sus días de turno u horas de mayor afluencia de pacientes usted:**

- a.- A veces pierde la paciencia.
- b.- Procura atender con más agilidad.
- c.- Posterga la atención para horas más adecuadas.
- d.- Organiza su agenda laboral.

**13.- ¿Conoce si el hospital dispone y aplica un manual de funciones para el personal de enfermería?**

**14.- ¿Qué tipos de limitaciones ha encontrado usted en el ejercicio de sus actividades?**

- a.- Ambiente laboral poco propicio.
- b.- Inadecuada política de gestión de talento humano.
- c.- Modelo de gestión centralizado.
- d.- Ninguna participación en la toma de decisiones.
- e.- Inexistencia de planes de incentivos y reconocimiento por sus labores.

