



**UNIVERSIDAD
INCA GARCILASO DE LA VEGA**

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL

**PLAN DE CAPACITACIÓN CONTINUA PARA EL PERSONAL CLÍNICO DE LA
EMPRESA CLINICA EN CASA S.A.C**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
PARA OPTAR AL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN PSICOLOGIA**

AUTOR

BACHILLER: MARIA FERNANDA PITO BONILLA

<https://orcid.org/0009-0003-2764-9037>

ASESOR

MG. MARIA LEOVINA MELENDEZ MENDOZA

<https://orcid.org/0009-0002-8623-0554>

Lima-Perú, 2024

INFORME FINAL

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

15%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

| | | |
|---|--|-----|
| 1 | intra.uigv.edu.pe Fuente de Internet | 2% |
| 2 | www.coursehero.com Fuente de Internet | 2% |
| 3 | documentop.com Fuente de Internet | 1% |
| 4 | Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante | 1% |
| 5 | repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet | 1% |
| 6 | 1library.co Fuente de Internet | 1% |
| 7 | repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet | <1% |
| 8 | Submitted to Universidad TecMilenio Trabajo del estudiante | <1% |
| 9 | issuu.com Fuente de Internet | |



DEDICATORIA

A Dios que guía amorosamente todos mis pasos, a mi madre Luz Alba por darme siempre su amor y apoyo incondicional, a mi hijo Santiago por convertirse en mi más grande motivación, a Marleny por ser una segunda madre y creer siempre en mí, a mi paciente Pedro Cáceres por inspirarme para cursar una segunda carrera, espero lo veas desde el cielo porque tenías razón, había una psicóloga en mi interior.



UNIVERSIDAD GARCILASO



AGRADECIMIENTOS

A la universidad Inca Garcilaso de la Vega por permitirme formarme en sus aulas. A la empresa Clínica en casa, especialmente al Dr. Helbert Esquivel, la Ing. Katherine Miguel y la Lic. Roxana zambrano por brindarme todo su apoyo para la realización del presente trabajo. A la Mg. Maria Leovina Meléndez por su asesoría y dedicación para culminarlo con éxito.

UNIVERSIDAD
GARCILASO

RESUMEN Y PALABRAS CLAVE

Actualmente, nos encontramos en un mundo cada vez más globalizado donde los progresos tecnológicos y las fluctuaciones constantes en el ámbito organizacional, colocan a las empresas y a cada uno de sus empleados frente a la necesidad de crecimiento tanto profesional así como desarrollo laboral y personal, pues se enfrentan cada vez más a roles laborales demandantes exigiéndoles al mismo tiempo contar con mayores conocimientos así como mayores competencias y habilidades que les permita un rendimiento superior, frente a tales exigencias para las empresas la única táctica factible es la educación continua, alcanzando el desarrollo alineado a sus estrategias y la política global acorde a sus necesidades, es así que considerando la globalización de las competencias y de los negocios, se requiere cada vez más contar con capital humano eficaz para alcanzar las metas de la organización viéndolo como importante y primordial dentro del desarrollo de la compañía por tanto este capital debe ser mantenido activo, actualizado y motivado incrementando de esa manera el talento con el que cuentan, es en este aspecto donde la formación continua y las estrategias no solo para impartir los conocimientos sino para que estos puedan ser útiles en la labor que desempeña cada colaborador pasa a ser un pilar importante a considerar al momento de generar las estrategias que permitan alcanzar los objetivos de la compañía, por tanto el desarrollo de las competencias debe ser entendido como un asunto relevante en las organizaciones considerándolo como una mezcla de educación, capacitación, desarrollo de destrezas y experiencias apropiadas que de alguna manera deben ser comprobadas, los planes o programas de capacitación buscan principalmente proporcionar las herramientas adecuadas al recurso humano para ser parte activa del éxito de la compañía.

Palabras claves: Capacitación, formación, competencias, desarrollo del talento humano

ABSTRACT AND KEYWORDS

Currently, we find ourselves in an increasingly globalized world where technological progress and constant fluctuations in the organizational field, place companies and each of their employees in front of the need for professional growth as well as work and personal development, as they are increasingly faced with demanding work roles requiring them at the same time to have greater knowledge as well as greater skills and abilities that allow them to perform better, faced with such demands for companies the only feasible tactic is continuous education, achieving development aligned with their strategies and global policy according to their needs, so considering the globalization of skills and business, it is increasingly required to have effective human capital to achieve the goals of the organization seeing it as important and essential within the development of the company therefore this capital must be kept active, updated and motivated increasing in this way the talent they have, it is in this aspect where continuous training and strategies not only to impart knowledge but so that these can be useful in the work that each collaborator performs becomes an important pillar to consider when deciding generate strategies that allow the company's objectives to be achieved, therefore the development of competencies must be understood as a relevant issue in organizations, considering it as a mix of education, training, development of skills and appropriate experiences that must somehow be proven, training plans or programs mainly seek to provide the appropriate tools to human resources to be an active part of the company's success.

Keywords: Training, formation, competencias, human talent development

INDICE GENERAL

| | |
|--|------|
| CARATULA | I |
| DEDICATORIA..... | II |
| AGRADECIMIENTOS..... | III |
| RESUMEN Y PALABRAS CLAVE..... | IV |
| ABSTRACT AND KEYWORDS..... | V |
| INDICE GENERAL | VI |
| INDICE DE TABLAS Y FIGURAS | VIII |
| INTRODUCCIÓN | 9 |
| CAPITULO I: ASPECTOS GENERALES | 10 |
| 1.1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN..... | 10 |
| 1.1.1. Datos generales de la empresa | 10 |
| 1.1.2. Reseña histórica de la empresa..... | 11 |
| 1.1.3. Finalidad..... | 11 |
| 1.1.4. Objetivos | 11 |
| 1.1.5. Funciones | 11 |
| 1.1.6. Organigrama estructural | 12 |
| 1.2. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO | 13 |
| 1.3. UBICACIÓN GEOGRAFICA..... | 14 |
| 1.4. ACTIVIDAD GENERAL O ÁREA DE DESEMPEÑO..... | 15 |
| 1.5. MISION Y VISIÓN | 16 |
| CAPITULO II: DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA | 17 |
| 2.1. ACTIVIDAD PROFESIONAL DESARROLLADA..... | 17 |
| 2.2. PROPOSITO DEL PUESTO Y FUNCIONES ASIGNADAS..... | 17 |
| 2.3 APLICACIÓN DE LA TEORIA EN LA PRACTICA DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL..... | 21 |
| CAPITULO III: FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO..... | 25 |
| 3.1 DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA | 25 |
| 3.2. TEORIA SOBRE LA PROBLEMÁTICA | 26 |
| 3.3 ANALISIS DE LA PROBLEMÁTICA | 30 |
| CAPITULO IV: PRINCIPALES CONTRIBUCIONES..... | 31 |

| | |
|---|----|
| 4.1. DESCRIPCIÓN DE LA ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN | 31 |
| 4.2. EVALUACIÓN DE LA ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN | 33 |
| 4.2.1. Viabilidad..... | 33 |
| 4.2.2. Eficacia..... | 33 |
| 4.2.3. Eficiencia..... | 33 |
| 4.2.4. Riesgos a largo plazo..... | 33 |
| 4.3. IMPLEMENTACIÓN DE LA ALTERNATIVA SELECCIONADA, ACTIVIDADES Y PROCEDIMIENTOS | 34 |
| 4.4 COSTOS DE LA IMPLEMENTACIÓN | 37 |
| 4.5. EVALUCIÓN DE LA FACTIVILIDAD DE LA IMPLEMENTACIÓN | 39 |
| CONCLUSIONES | 42 |
| RECOMENDACIONES | 43 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS | 44 |
| ANEXOS | 46 |
| CAPACITACIONES TEORICAS | 46 |
| TALLERES PRACTICOS | 47 |
| Reanimación cardiopulmonar..... | 47 |
| Aspiración de secreciones | 48 |
| Manejo de traqueostomía | 49 |
| Protocolo de emergencia | 50 |

INDICE DE TABLAS Y FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1. Ubicación Clínica en Casa | 15 |
| Tabla 1. Contenido tematico del plan de capacitación | 35 |
| Tabla 2. Cronograma de Implementación | 36 |
| Tabla 3. Costos de implementación | 39 |
| Tabla 4. Análisis FODA | 41 |



INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de suficiencia profesional tiene como finalidad dar a conocer la experiencia profesional de la autora, en la implementación de la alternativa de solución a la problemática de la empresa Clínica en Casa S.A.C, que requería el desarrollo de una estrategia de capacitación para su personal técnico de enfermería con el fin de ofrecerles los conocimientos y herramientas necesarias para el desempeño de sus labores, que garantizara la calidad, seguridad y oportunidad de los servicios de atención medica domiciliaria que ofrece la empresa.

En este contexto, este trabajo aborda el desarrollo de la estructura basándose en los capítulos descritos a continuación:

En el capítulo I se encuentra la descripción de la empresa Clínica en Casa S.A.C, los servicios que ofrece, su ubicación geográfica, así como el contexto socioeconómico, además de describir la actividad general, su misión y visión.

en el capítulo II se consigna la descripción general de la experiencia, entre lo que se encuentra la actividad profesional desarrollada, el propósito del puesto de trabajo, así como las labores asignadas y la aplicación de la teoría en la respectiva área en la que se desempeñó profesionalmente.

en el capítulo III , se encuentra la fundamentación del tema elegido con la descripción de la problemática abordada, las teorías sobre esa problemática y su respectivo análisis.

finalmente, en el capítulo IV se reseña las principales contribuciones detallando la alternativa de solución, la evaluación de esta alternativa, la implementación , actividades, procedimientos y los costos, así como la evaluación de la factibilidad de la implementación.

También se reseña las conclusiones obtenidas al final de la experiencia y las recomendaciones para las partes interesadas y público en general.

CAPITULO I: ASPECTOS

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN

Clínica en Casa S.A.C Empresa del sector salud constituida en el año 2013, categorizada como servicio médico de apoyo, iniciando labores oficialmente el 10 de marzo del 2014 y en el año 2015 con el programa de ventilación mecánica domiciliaria, actualmente líder en el país como prestadora de servicios de salud domiciliarios de alta complejidad, ofreciendo servicios de atención médica, alquiler de equipos biomédicos, mobiliario médico, suministro de insumos médicos y oxígeno medicinal, nutrición parenteral y/o enteral, para el cuidado de la salud de la población con patología aguda, subaguda y crónica, buscando mejorar las condiciones de calidad de vida de los pacientes.

La empresa cuenta con un programa de extensión hospitalaria especializado el cual está orientado principalmente orientado a soportar la red asistencial del país optimizando la atención de los usuarios de las diferentes redes de salud y aseguradoras, permitiendo liberar camas en las unidades de cuidados intensivos, intermedios, cuidados especiales y hospitalización contribuyendo de esta manera la oportunidad de la atención y generando eficiencia al sistema de salud por la optimización de los costos, el control de morbilidad y el mejoramiento de la calidad de vida de sus asegurados. Además de prestar atención en los domicilios de los pacientes, también ofrece la atención en domicilio alternativo cuando las condiciones del domicilio del paciente no son las mínimas requeridas o por no contar con adecuado soporte familiar para la atención, también se brinda este espacio cuando se requiere un lugar intermedio de adaptación para los cuidados domiciliarios.

1.1.1. Datos generales de la empresa

Razón social: Clínica en casa S.A.C

Ruc: 20552572565

Nombre comercial: Clinical Home

Categorización: Centro médico de apoyo

1.1.2. Reseña histórica de la empresa

Clínica en Casa S.A.C, es una empresa del sector salud constituida el 23 de abril del 2013 por 4 socios médicos intensivistas de profesión, que identificando la problemática del sector salud para la atención de pacientes en ventilación mecánica crónica con larga estancia en las instituciones hospitalarias, plantearon la creación de un programa de extensión hospitalaria especializada en ventilación mecánica inicialmente, para ofrecer servicios al seguro social, a quienes le presentan atención a sus asegurados desde el año 2015, posteriormente firma convenios con algunas de las principales aseguradoras del país iniciando atenciones para el sector privado en el año 2019, ofreciendo sus servicios hoy en día también a las aseguradoras internacionales.

1.1.3. Finalidad.

Ofrecer servicios médicos domiciliarios con seguridad, calidad y oportunidad para los asegurados del seguro social, aseguradoras nacionales e internacionales buscando darles calidad de vida a los pacientes y a sus familias.

1.1.4. Objetivos

General

Diseñar, implementar y evaluar el plan de capacitación del personal técnico de enfermería que le permita desarrollar habilidades y técnicas a fin de intervenir de manera segura y oportuna en el cuidado de los pacientes pertenecientes al programa de extensión hospitalaria.

Específicos

- Determinar los retos de formación en la empresa para contribuir a la creación de una cultura de aprendizaje entre el personal clínico asistencial de clínica en casa.
- Evaluar constantemente los conocimientos de los técnicos de enfermería, que permita abordar las falencias detectadas.
- Disminuir la rotación de personal, aumentando la satisfacción laboral y el compromiso a través del desarrollo de los empleados.

1.1.5. Funciones

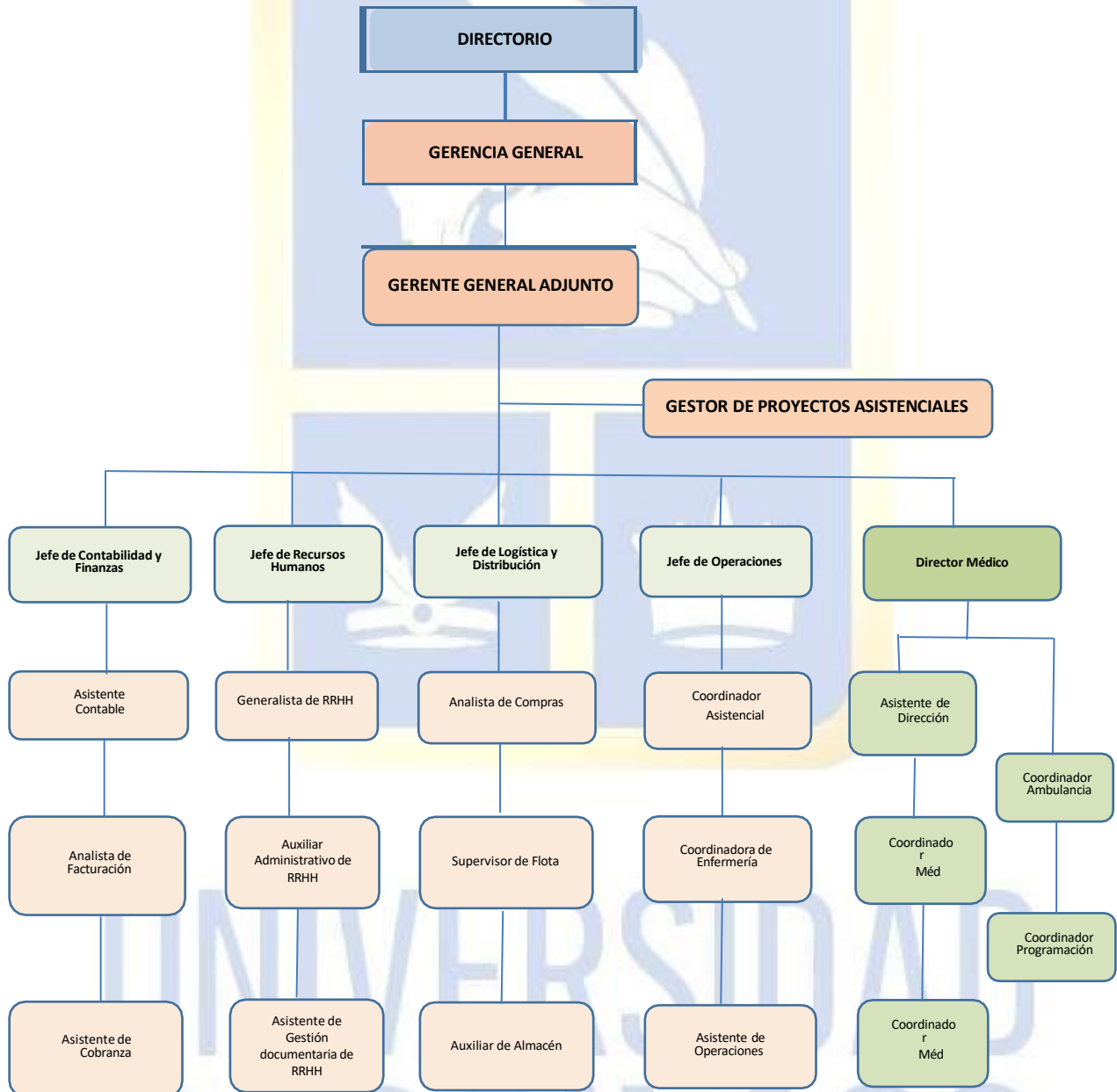
La principal función de la empresa Clínica en Casa es ofrecer una alternativa costo efectiva para

1.1.2. Reseña histórica de la empresa

la atención de los pacientes con patologías crónicas, subagudas o terminales tanto oncológicas

como no oncológicas en el ámbito domiciliario, como propuesta de valor para sus clientes y le permita un crecimiento sostenido que la posicionen como líder en el mercado.

1.1.6. Organigrama estructural



Fuente: Creación propia del autor

GARCILASO

1.2. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O

El servicio de hospitalización domiciliaria está dirigido principalmente a la población con enfermedades agudas, crónicas y terminales tanto oncológicas como no oncológicas buscando optimizar la red asistencial a través del programa de extensión hospitalaria, sustentada en un equipo interdisciplinario de profesionales debidamente capacitados, respaldados con la tecnología e insumos necesarios así como la más amplia capacidad logística, para ofrecer calidad, seguridad y confianza mejorando la calidad de vida de la población.

El programa también ofrece entrenamiento de manera permanente a los familiares y cuidadores primarios en medidas de apoyo básico que les brinde seguridad para participar activamente del cuidado y rehabilitación de su paciente.

El programa de extensión hospitalaria ofrece a todos los usuarios un servicio optimizado en salud, garantizando la atención segura y oportuna, contando con:

- ✓ Equipo clínico multidisciplinario con soporte en varias especialidades y subespecialidades.
- ✓ Trabajo interdisciplinario orientado al logro de objetivos específicos para el cuidado de los pacientes.
- ✓ Central de atención de emergencia con ambulancias propias.
- ✓ Programa de educación continua para personal asistencial, familiares y cuidadores.
- ✓ Equipos de última tecnología para uso domiciliario aprobado por DIGEMID.
- ✓ Plan de mantenimiento correctivo y preventivo especializado en tecnología médica.
- ✓ Disponibilidad de insumos y dispositivos médicos permanentemente.
- ✓ Programa integral de control y gestión de residuos de riesgo biológico

1.2. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O

Dentro del equipo interdisciplinario Clínica en Casa cuenta con:

□ Médicos especializados en diferentes áreas: Medicina intensiva, medicina interna, pediatría, neumología, neurología, cirugía de cabeza y cuello, medicina física y rehabilitación, cardiología, entre otros.

- ✓ Terapeutas respiratorios, físico, ocupacional, de lenguaje y deglución.
- ✓ Enfermería profesional especializada y general
- ✓ Personal técnico de enfermería.
- ✓ Psicólogos
- ✓ Nutricionistas

Adicionalmente al equipo clínico, Clínica en casa cuenta con otras áreas que complementan el servicio, con el fin de brindar seguridad y eficiencia para la atención de los pacientes:

- ✓ Ambulancia las 24 horas para soporte de emergencia y traslados programados.
- ✓ Servicio de nutrición parenteral
- ✓ Apoyo espiritual

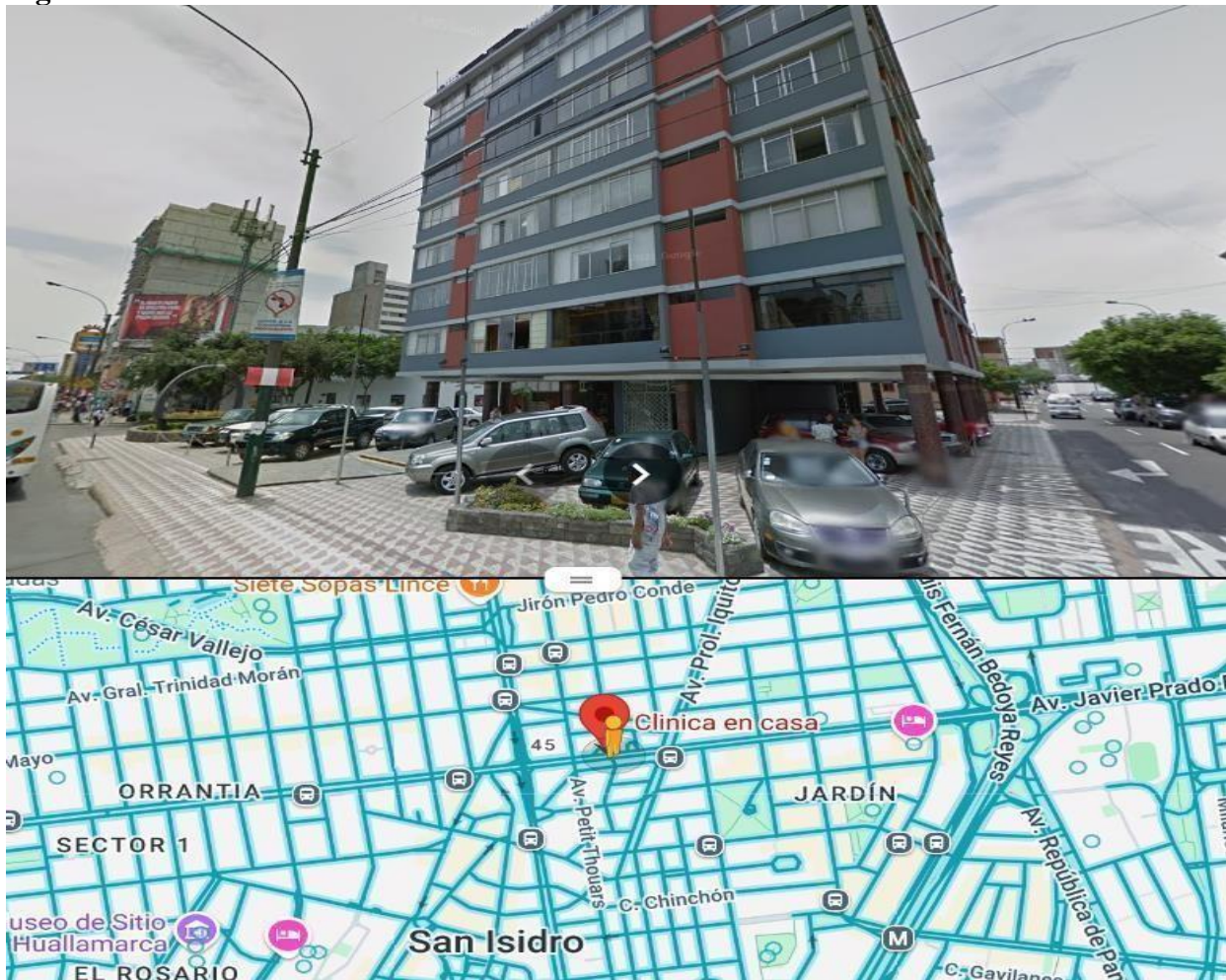
1.3. UBICACIÓN GEOGRAFICA

Clínica en Casa S.A.C está ubicada en el distrito de San Isidro en el cruce de las avenidas Javier Prado y Petithuars.

Dirección: Av Javier Prado este 255 Interior 301, San Isidro, provincia y departamento de lima

UNIVERSIDAD
GARCILASO

Figura 1. Ubicación Clínica en Casa



1.4. ACTIVIDAD GENERAL O ÁREA DE DESEMPEÑO

La actividad general del cargo de gestor de proyectos era elaborar e implementar un plan de capacitación anual que actualizara los conocimientos y desarrollara las competencias necesarias para el adecuado desempeño del personal técnico de enfermería responsable de la atención al paciente, de esta manera se buscaba promover el aprendizaje continuo, así como el crecimiento personal y profesional consiguiendo una menor rotación del personal ayudando a disminuir los gastos en el proceso de captación, contratación y capacitación de nuevos empleados.

La tarea asignada fue principalmente realizar el diagnóstico de las necesidades de aprendizaje como punto de partida para elaboración del plan de capacitación que se adaptara a las necesidades específicas del personal técnico para el cumplimiento de sus funciones, implementar dicho plan, realizar el seguimiento y evaluación de lo aprendido así como ofrecer la retroalimentación tanto al personal capacitado como a los instructores y directivos de la empresa para determinar las oportunidades de mejora en todo el proceso de capacitación.

1.5. MISION Y VISIÓN

Misión

Contribuir al cuidado, recuperación y calidad de vida de los pacientes, ofreciendo servicios de salud domiciliarios integrales con calidad, seguridad y confianza, optimizando los costos sanitarios como aliado estratégico de las entidades financiadoras y las instituciones prestadoras de servicios de salud públicos y/o privados, de los asegurados y sus familias.

Visión

Ser reconocidos en el sector salud, por nuestro exitoso modelo de prestación de servicios médicos de apoyo domiciliarios, como parte de un programa de extensión hospitalaria en todas las instituciones prestadoras de servicios de salud público y/o privados a nivel nacional e internacional.

UNIVERSIDAD
GARCILASO

CAPITULO II: DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA

2.1. ACTIVIDAD PROFESIONAL DESARROLLADA

Clínica en casa es una sociedad cerrada que presta servicios médicos en atención domiciliaria, además de alquiler de equipos médicos y otros servicios relacionados a la atención de pacientes en el ámbito domiciliario, la cual requería un trabajador para el puesto de gestor de proyectos asistenciales quien dentro de sus funciones según contrato estaría a cargo de la capacitación del personal clínico, para tal actividad se debió realizar una primera evaluación de los conocimientos teóricos así como las habilidades prácticas del personal asistencial, principalmente de los trabajadores a cargo del área de operaciones dirigiéndose específicamente a los técnicos de enfermería con el fin de realizar un diagnóstico de las necesidades de aprendizaje del equipo, para determinar los principales temas a incluir en el plan anual de capacitación, mismo que debía ser diseñado, implementado y evaluado por el gestor de proyectos.

Posteriormente este mismo proceso se realizó para el resto del personal asistencial dado que la atención domiciliaria es un modelo especial de atención médica que por sus características requiere el desarrollo de nuevas competencias para brindar el servicio, de igual manera ofreciendo entrenamiento necesario para el manejo de las herramientas tecnológicas que facilite el desempeño de sus labores diarias fomentando el desarrollo integral y el mejoramiento continuo alineado a los valores de la empresa los cuales son, el trabajo en equipo, el compromiso, la responsabilidad y el respeto, que contribuya a la consecución de la estrategia organizacional.

2.2. PROPOSITO DEL PUESTO Y FUNCIONES ASIGNADAS

El propósito principal del cargo era la elaboración del plan anual de capacitación cuyas actividades fomenten la actualización de los conocimientos y el desarrollo de las competencias necesaria para el adecuado desempeño dentro de la labor asistencial asignada al personal clínico encargado de la atención de los pacientes, teniendo como objetivo la capacitación continua,

fomentando el aprendizaje como parte de la cultura organizacional de la empresa, mejorando la productividad permitiendo la apertura al cambio constante en el que esta inmersa la operación de la empresa.

El proposito secundario es contribuir con la reducción en la rotación del personal al invertir en su desarrollo tanto personal, profesional y laboral que brinda sensación de satisfacción y por ende los compromete con su trabajo, finalmente aportando a la disminución de los costos de selección, contratación y capacitación de nuevos colaboradores.

Por ultimo el proposito de las capacitaciones es mejorar la calidad del servicio prestado dado que contar con personal altamente capacitado que brinda adecuada atención genera mayor satisfacción del cliente y finalmente una buena imagen de la empresa, contrinuyendo de esta manera al éxito y crecimiento sostenible.

Las funciones asignadas al cargo de gestora de proyectos para cumplir una de las funciones para la cual fue contratada fueron los siguientes:

- a) Realizar el diagnostico de la necesidad de aprendizaje que tiene el personal tecnico de enfermeria, identificando las lagunas desde el punto de vista individual asi como el grupal Para cumplir esta funcion se realizo una serie de evaluaciones escritas en las cuales se median los conocimientos teoricos del personal, para determinar las falencias que requerian refuerzo, principalmente las referentes al conocimiento necesario para brindar atención de alta complejidad brindada a los pacientes con ventilación mecanica y/o cuidados paliativos, población a la que atiende el programa de extensión hospitalaria ofrecido por la empresa, tambien se desarrollaron evaluaciones de desempeño para identificar las habilidades de cada empleado que impactan en su labor identificando las oportunidades de mejora, identificando tambien las brechas en todo el equipo que puede indicar la necesidad de capacitaciones globales.
- b) Elavorar y desarrollar el plan de capacitación anual, estableciendo los liniamientos necesarios para crear e implementar el plan de capacitación para todos los empleados, estructurando el crecimiento del conocimiento del capital humano que contrubuya a su desempeño laboral, ademas de una atención segura y de mayor calidad.

Se realizo el diseño de una herramienta pedagogica para la capacitación del personal mediante el desarrollo teorico y practico a traves de talleres inpartidos por modulos.

- c) Implementación, considerando que el objetivo del plan de capacitación anual es principalmente el desarrollo de las habilidades, competencias y conocimientos del personal tecnico de enfermeria para el ejercicio de sus funciones en la atención de los pacientes, este proceso es fundamental para garantizar que todo el personal este completamente preparado para cumplir la labor asistencial, asi como mejorar su rendimiento, y actualizar sus conocimientos en un rubro donde la practica medica, los tratamientos y la tecnologia medica se desarrolla constantemente, preparandolos asi para adpatarse a los cambios, adicionalmente fomentar la colaboracion entre todos los miembros del equipo y la comunicación ascertiva para optimizar los procesos y mejorar la atención.

Se establecio un cronograma de cada modulo en un calendario considerando la disponibilidad del personal para su asistencia asi como la disponibiloidad de los instructores para dictarlos asegurandose que estos son competentes dada la amplia experiencia en el area de atención y cuidados de pacientes en el ambito tanto institucional como domiciliario, asegurandose que cuentan con los conocimiento en las areas a tratar.

Se establecieron los siguientes recursos para garantizar la plena ejecución del plan de capacitación.

1. Recursos humanos

Para el desarrollo de todas las actividades de capacitación, la empresa cuenta con personal competente y con la asesoria permanente de especialistas en atención en salud, el personal a cargo del paln anual de capacitación es el siguiente:

- Jefe de recursos humanos
- Jefe de operaciones
- Terapeuta respiratoria especializada
- Ingeniero biomedico

2. Recursos tecnico

La empresa Clínica en casa SAC, proporciono todos los recursos técnico necesarios para garantizar la ejecución del plan anual de capacitación, poniendo a su disposición el espacio físico adecuado ente ellos la sala completamente implementada además de computadores y proyectores para facilitar la capacitación audiovisual, así como el material de soporte entre ellos los instructivos, guías y manuales, de igual manera proporciono los implementos, equipos e insumos necesarios para el desarrollo de los talleres prácticos

3. Recursos financieros

La gerencia general de la empresa clínica en casa SAC, se comprometió a suministrar todos los recursos financieros necesarios para la ejecución de todas las actividades contempladas en el plan anual de capacitación para el personal.

- d) Medición de los resultados, dentro de la metodología para la implementación del plan de capacitación se establecio una estrategia para determinar si se cumplieron con los objetivos de aprendizaje establecidos para cada modulo, utilizando para ello cuestionarios y evaluaciones, misma que se realizaban al finalizar la capacitación asi como ejercicios practicos durante el desarrollo de los talleres, considerando la importancia de la retroalimentación dentro del plan tambien se realizaron encuestas asi como entrevistas para determinar la calidad de los instructores y el grado de satisfacción de los participantes, con el fin de establecer las oportunidades de mejora, asi mismo despues del analisis de los resultados obtenidos se procedio a realizar los respectivos feedback a los participantes considerando esta acción como un factor de motivación que permite su propio desarrollo. Tambien se establecio la medición dentro de entorno laboral a traves de visitas a los domiclios para observar la aplicación de lo aprendido.

2.3 APLICACIÓN DE LA TEORIA EN LA PRACTICA DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL

Teniendo claro que todos los empleados requieren de una serie de conocimientos y habilidades para el desempeño de sus funciones en el cargo asignado, es sumamente importante que las empresas fomenten la formación continua, diseñando planes que se ajusten a las necesidades de sus empleados potenciando sus habilidades para contribuir a la consecución de los objetivos del plan de negocios para alcanzar el éxito.

La formación debe entre otras cosas incentivar a los empleados a desarrollar las habilidades necesarias para la comunicación asertiva, la toma de decisiones y la creatividad, formando equipos de trabajo altamente productivos, así como eficientes con el objetivo de alinearse con los planes corporativos para el crecimiento y desarrollo de la empresa, satisfaciendo la demanda que tiene las empresas o las instituciones de tener dentro de sus empleados los más competitivos garantizando el aumento en la productividad así como la calidad del bien o servicio que ofrecen finalmente consiguiendo el aumento en la rentabilidad de la empresa.

Actualmente al capital humano se le otorga una alta relevancia al considerarlo como el factor crucial para la consecución del éxito de las empresas, bajo este fundamento se considera a la administración de este capital humano como el núcleo de la gestión empresarial, es así que hoy se considera que son los empleados quienes otorgan vida a la empresa por tanto se afirma que es por ellos que se consigue el éxito o la derrota, sin ignorar claro está que todos los componentes de los que dependen el funcionamiento de la organización nada se compara con el factor humano.

Como la formación es un asunto de suma importancia para el desarrollo de las empresas, mismas que se enfocan en crear estrategias de formación que permitan reconocer las habilidades y saberes de cada uno de sus empleados para establecer las áreas y los temas específicos que necesitan actualizar consiguiendo aprovecharlo como una ventaja competitiva frente a sus competidores, convirtiéndose este un tema del que se habla mucho hoy en día y del cual muchos autores también lo hacen, a continuación veremos las definiciones de algunos autores respecto a la formación que se tiene de la formación:

Según Caballero (2002), en las organizaciones la formación, así como el desarrollo del capital humano son vistos como un elemento crucial para la consecución de los objetivos y las metas establecidas, indica además que aquellos empleados que pueden responder eficientemente a las diversas necesidades organizacionales, desde su operatividad de cada una de las tareas que desempeña en su puesto de trabajo favorece a la organización, por contar con un empleado comprometido y responsable que se reflejara en su rendimiento laboral superior.

Wether y Keith (2008), declararon que formar implica el crecimiento de todas las competencias tanto técnicas, administrativas como operativas para el personal en todos los niveles de la compañía.

Silíceo (2008), señala que toda acción planificada y fundamentada en aquellas necesidades específicas de la empresa o de la organización dirigida a transformar los saberes, las competencias y las actitudes de los trabajadores hace referencia a la formación convirtiéndose esta en el papel educativo con el que la empresa u organización busca cubrir las necesidades no solo las actuales sino también las futuras en relación con la capacitación y la destreza de los empleados.

Para Dessler (2009) Ofrecer formación implica dotar a todos los trabajadores ya sean estos nuevos en la empresa o antiguos de todas las competencias que ellos necesitan para la realización de labor en su puesto de trabajo.

De acuerdo con Chiavenato (2007), la implementación ordenada y sistemática a través de la cual las personas adquieren sus conocimientos a través de desarrollar las habilidades y competencias en base a las metas establecidas y que se da en un corto plazo, se conoce como formación, mismo que menciona que esta formación busca asistir a los trabajadores con el fin de conseguir las metas de la empresa a través de la oportunidad que les brinda para obtener el saber, las herramientas, la práctica y las actitudes necesaria para ser parte de la compañía, el mismo autor menciona que los beneficios de la formación para las empresas principalmente son el incremento de la rentabilidad, desarrollar una mejor percepción de la compañía, permite mejorar la relación de los jefes con los subalternos, promoviendo una mayor identificación de los empleados con la

empresa así como ayudar a resolver los problemas y la toma de decisiones, elevando la productividad y la calidad del trabajo, además de proporcionar datos sobre las necesidades futuras que podría enfrentar sus empleados, incluye también la de favorecer el desarrollo personal de los subalternos, mejorando la comunicación y la resolución de conflictos, aumentando el grado de satisfacción contribuyendo a la sensación de progreso laboral, indica que también ofrece un beneficio en cuanto a las relaciones humanas, ayudando a mejorar la comunicación entre los grupos de trabajo, fomentando la unión y facilitando la guía a los nuevos trabajadores, ofreciendo un ambiente favorable para el aprendizaje y transformando a la compañía en un ambiente de alta calidad para el trabajo.

Los beneficios de una formación eficaz en las empresas facilitan la identificación de todos aquellos desafíos que deben vencer y de esta manera todos los elementos relevantes al momento de crear las estrategias y políticas robustas para asegurar la renovación de los conocimientos necesarios para cumplir las funciones en el puesto de trabajo y de como los resultados obtenidos se orienten hacia la sostenibilidad de la organización a lo largo del tiempo.

Se pueden considerar los siguientes objetivos como los principales al momento de ofrecer capacitación, el primero que los empleados estén completamente preparados para el desarrollo de sus actividades de acuerdo con el puesto de trabajo que ocupan, permitir según los resultados conseguidos por el trabajador optimizar su línea de carrera, fomentar un ambiente laboral agradable, cálido amigable y unido a través del cambio en la mentalidad de los trabajadores, finalmente contribuir a disminuir el estrés generado por el trabajo y mejorar la calidad de la atención a través de los conocimientos impartidos en la formación dado que es imposible conseguir la modificación en el comportamiento sin el conocimiento.

En la planeación de la capacitación es importante considerar que estas deben no solo impartirse de manera teórico-práctica a través de cursos o talleres sino que además deben darse capacitación en el puesto mismo de trabajo, esta debería darse a todos los trabajadores sin distinción de rango es decir desde los directivos o jefes hasta los trabajadores de puestos mas bajos en la jerarquía organizacional al ingresar a la empresa u organización, la metodologías mas comunes son la de remplazo de trabajadores donde el jefe capacita directamente al empleado nuevo, también se

encuentra la de rotación de puestos, permitiendo a un empleado pasar de un puesto a otro dándole la posibilidad de obtener conocimientos de todos los puestos en los que se da la rotación.

La generación de un plan de capacitación también requiere de un proceso organizado, determinando los pasos necesarios para conseguir el éxito de la misma, es decir que se debe dar cada uno de los pasos necesarios para la formación efectiva, el primer paso consiste en la identificación de las necesidades particulares de formación para cada puesto de trabajo o para la organización en general, esta etapa es conocida como la de diagnóstico, el segundo paso consiste en establecer claramente los objetivos de la formación tanto el general como los específicos, la importancia de esta etapa radica en que permite identificar los factores a tener en cuenta en la fase de evaluación, el siguiente paso consiste en la elaboración de los contenidos temáticos a impartir en los programas y los principios a tener en cuenta durante el proceso mismo de enseñanza, los cuales deben estar orientados a fomentar las aptitudes y actitudes de los empleados, finalmente el último paso el de evaluación, todos estos pasos se consideran de suma importancia puesto que son los referentes necesarios para garantizar la calidad de la formación, buscando con ello la transformación de las habilidades necesarias.

Por lo anteriormente descrito, después de determinar las necesidades y tener claros los objetivos de la formación se debe proceder a la elaboración de los contenidos de la capacitación, en este sentido Chiavenato (2008) enumera cuatro formas de cambio de conducta del saber que debe considerarse dentro del contenido de la capacitación, en la primera, la transmisión de datos, en la que se le proporciona al empleado los conocimientos principalmente relacionados con el trabajo, los datos acerca de la compañía, los servicios que ofrecen o los productos que comercializan así como las políticas internas, normas o reglamentos internos entre otros, en la segunda, el desarrollo de competencias, esta es una formación principalmente enfocada en las tareas y las operaciones que se llevan a cabo, considerando las capacidades, habilidades y saberes que tienen relación directa con el cargo actual o de las posibles responsabilidades que se le puedan recomendar en el futuro, el tercero de la modificación de actitudes, en la que se busca generalmente cambiar las actitudes negativas a otras positivas en los empleados, como por ejemplo aquellas que permitan incrementar la motivación o cultivar la sensibilidad del personal principalmente respecto a las emociones y las respuestas de los individuos, generalmente implica el aprendizaje de nuevos

comportamientos y actitudes, y la última la número cuatro, de elaboración de ideas, donde la formación puede enfocarse en potenciar la habilidad para abstraer y concebir ideas y filosofías ya sea para simplificar la implementación de conceptos en la práctica o para incrementar la formación de directivos capaces de razonar en términos amplios y globales, Estos cuatro contenidos pueden ser usados en la organización de forma individual o en conjunto.

Finalmente, en el proceso de capacitación es importante la evaluación que permite medir su impacto, la evaluación del efecto de la formación fusiona el estudio cuantitativo y cualitativo que posibilita establecer de manera más extensa si el plan de capacitación podría tener los efectos previstos y el impacto en el desempeño tanto de manera individual como de manera colectiva y para toda la organización en general, constituyéndose en un elemento crucial para cualquier compañía, tal efecto está vinculado a la transformación que sucede en la vida de todos los individuos que trabajan en la compañía y que logran beneficiarse de las acciones formativas permitiéndoles modificar de manera positiva la realidad de la organización resultando un incremento en la competitividad de la misma frente a otras organizaciones, el impacto de la formación se convierte en el mayor instrumento para la supervisión de la organización, su evaluación facilita la administración de los recursos humanos, la evaluación posee un carácter regular y se produce durante el proceso de aprendizaje del empleado y se considera como dinámica transformadora cuando este conocimiento es asimilado por el trabajador y es aplicado en su puesto de trabajo potenciando y desarrollando habilidades.

CAPITULO III: FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO

3.1 DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

El mundo cambiante, el aumento de las tecnologías incluyendo las médicas, el desarrollo de la industria farmacológica y de equipamiento médico, ha sido determinante para el crecimiento demográfico de la población mayor y crecimiento exponencial de la problemática de la atención médica, conllevando de esta manera al incremento de pacientes con condiciones clínicas crónicas cada vez con más necesidad de atención especializada, esta nueva realidad exige nuevas

alternativas de atención adicionales a la ofrecida en los centros sanitarios, colocando a la atención domiciliaria como una propuesta costo efectiva para dar respuesta a dicha necesidad, siendo este un espacio que en los últimos años ha ido creciendo progresivamente, en especial después de la pandemia producida por el virus SARS-CoV-2 que dejó al descubierto el déficit sanitario global, pero aun mayor en países en desarrollo como el nuestro, impulsando la necesidad de buscar otros espacios de atención que garanticen la seguridad, calidad y oportunidad de los servicios de salud al servicio a los usuarios.

Es esta oportunidad coloca a Clínica en Casa como una empresa con experiencia en este modelo de atención médica dentro del ámbito domiciliario, enfrentándola de este modo a la necesidad de contar además de los recursos económicos, la infraestructura y el equipamiento, con el recurso humano capacitado para brindar dicha atención.

En la atención domiciliaria el personal a cargo del cuidado de los pacientes dentro de su residencia son técnicas de enfermería, quienes por historia cumplen en la atención sanitaria solo funciones de apoyo al personal de enfermería profesional, motivo por el cual las destrezas con las que cuentan son limitadas para asumir la responsabilidad completa del cuidado del paciente en el domicilio, siendo este el primero de los obstáculos que se enfrentó, pues después de la evaluación inicial, encontró la necesidad de profundizar en los conocimientos generales y específicos así como desarrolla destrezas del personal técnico quien cuentan con unas muy básicas, también se identificaron otros obstáculos como la legislación misma de atención en salud que no permite que el personal técnico este al cuidado del paciente siendo esta la función del licenciado en enfermería. El principal desafío que se enfrentó al diseñar el plan de capacitación fue garantizar que todo el personal técnico de enfermería recibiera la formación teórica y práctica completa para la obtención de las competencias necesarias para el cumplimiento de sus labores.

3.2. TEORIA SOBRE LA PROBLEMÁTICA

El pilar del servicio brindado por la empresa clínica en casa S.A.C. es el personal técnico de enfermería pues son ellos los encargados de la atención diaria de los pacientes pertenecientes al programa de extensión hospitalaria especializado en terapia respiratoria y ventilación mecánica domiciliaria que ofrece Clínica en casa, este personal ingresa a la empresa con conocimientos

básicos de enfermería dado que su formación esta orientada a brindarle herramientas básicas para cumplir la labor de soporte o apoyo a los enfermeros profesionales, es así que la principal problemática que se identifico fue principalmente la falta de conocimientos, herramientas y experiencia necesaria para el ejercicio de su trabajo, se identificó principalmente la necesidad de profundizar en los conocimientos de bioseguridad, la necesidad del desarrollo de destrezas en enfermería para la atención, necesidad de mayor conocimiento en terapia respiratoria (base fundamental del programa que ofrece la empresa) así como conocimientos en nuevas tecnologías y equipos médicos necesarios para la atención.

La problemática trasciende dado que en el país no existe regulación de la atención domiciliaria por ser un modelo de atención medica relativamente nuevo, lo que obliga a las empresas de servicios médicos domiciliarios a regirse bajo la legislación actual que fue pensada para la atención intramural, la cual indica que los cuidados de enfermería son responsabilidad exclusiva del personal de enfermería profesional, pero para la atención domiciliaría seria de alto costo contar con dicho personal dentro de cada domicilio para cumplirla, por esta misma disposición legal el personal técnico no recibe formación tanto teórica como practica en dichas funciones y en el ejercicio de su labor dentro de las instituciones mucho menos se le ofrece capacitación.

Dada la naturaleza misma del trabajo del personal técnico por turnos, además de la escases de personal así como el agotamiento físico y mental de los mismos contribuye al menor porcentaje de capacitación, que se observa no solo en ellos sino en general con todo el personal de salud, aquí radica la importancia que las empresas inviertan en todo tipo de capacitación y entrenamiento, creando planes bien definido así como contar con herramientas funcionales para la capacitación permitiendo que estos puedan acceder a la misma en el momento y lugar en el que la necesiten, aquí cobra una gran importancia contar con las tecnologías necesaria que permitan acceder a la capacitación desde cualquier dispositivo.

La principal consecuencia de la falta de formación del personal técnico de enfermería con la que ingresan a la empresa acompañada con la dificultad para la capacitación continúa asociada a la turnicidad laboral, es principalmente la disminución en la calidad de atención de los pacientes. Según el modelo de capacitación que propone Siliceo Aguilar (2004) denominado como sistémico, con el cual asegura que para conseguir que los empleados realicen bien las cosas estando comprometidos profundamente debe ser una de las metas en cuando a la estrategia educativa de la organización, colocando de esta manera a la capacitación como un influenciador decisivo en el

ambiente laboral además en la integración y actitud de los individuos, así como de los equipos de trabajo.

Indica además que la empresa es la directa responsable de la capacitación de su personal y debe asegurarse a través de sus directivos que se creen los programas de capacitación, se ejecuten, evalúen y finalmente se obtengan todos los resultados esperados.

Indica además que este modelo de capacitación tiene como beneficios, la reducción del tiempo para el aprendizaje, mejorar la calidad del desempeño, reducir el ausentismo, así como la disminución de los accidentes laborales y finalmente reduce significativamente la rotación de personal, por tanto, disminución de pérdidas económicas por proceso de captación, contratación y capacitación de nuevo personal.

Antes de iniciar con la creación del plan de capacitación es primordial analizar las necesidades tanto técnicas, como las humanas y administrativas con el fin de darle prioridad a aquellos que requieren mayor atención, por tanto, este modelo de capacitación deberá establecer las siguientes etapas:

- a) Detección de necesidades: la realización adecuada de esta etapa es completamente necesaria para la elaboración de un programa de capacitación efectivo constituyéndose en un prerequisite indispensable que además constituye su justificación.
- b) Definición de objetivos: la capacitación esta dirigida al apoyo en el cumplimiento de los objetivos organizacionales que tiene la empresa, contribuyendo de esta manera a cumplir con las metas tanto generales como específicas, es así como el objetivo del programa se basará en el diagnóstico y la identificación de las oportunidades de éxito para la empresa.
- c) Elaboración del programa: esta es una etapa que exige un elevado nivel de creatividad del capacitador experto sea interno o externo, quien debe emplear sus saberes e inteligencia para alcanzar los objetivos y soluciones esperadas ante los problemas, en esta fase también es necesario que los distintos niveles de mando involucrados participen mediante sesiones de comunicación, de igual manera es imprescindible organizar las necesidades por nivel de importancia para resolverlas a través de los programas apropiados.
- d) Ejecución del programa: esta es la etapa de la implementación del plan de capacitación, esto implica la puesta en práctica de los elementos del programa, con el fin de garantizar

cada uno de los detalles en cada instante y manteniendo una comunicación continua del responsable general con todos los participantes en la ejecución y triunfo del programa.

- e) Evaluación: Esta última fase es muy importante, pues entender los resultados de cada etapa del programa facilitara hacer correcciones y modificaciones que favorezcan al resto del plan. Mediante la implementación de los instrumentos de evaluación, se puede conocer el efecto de cada evento y resultado, los cuales se examinan y se utilizan como fundamento para realizar las modificaciones, ajustes y adiciones a las futuras etapas del plan, o la reestructuración de ser necesaria.

En la actualidad dada la globalización del mundo las empresas tienen mayores exigencias a la hora de ofrecer bienes o servicios, lo que las obliga a mantenerse actualizadas en términos de tecnologías, conocimientos y procesos, que les permita el ingreso y posicionamiento dentro del mercado, para ello se torna indispensable un excelente desempeño laboral, frente a esta exigencia es preciso contar con personal capaz y competente, es aquí donde surge la necesidad de la capacitación con el objetivo de optimizar los conocimientos, destrezas y aptitudes de los trabajadores que les permita adaptarse al cambio y las necesidades del mercado.

Fiszbein, Cumsille & Cueva, (2016) Expresan que las empresas latinoamericanas hacen importantes inversiones en el desarrollo de habilidades de sus trabajadores, el banco mundial entre el 2006 y 2010 realizo una serie de encuestas a empresas en el mundo encontrando que América latina, Asia y el Pacifico son regiones en desarrollo donde mas del 40% de las empresas manufactureras dan capacitación a sus colaboradores.

Según Chiavenato (2009) actualmente la capacitación “es un medio que desarrolla las competencias de las personas para que puedan ser mas productivas, creativas e innovadoras, a efecto de que contribuyan mejor a los objetivos organizacionales y se vuelvan cada vez más valiosas” por lo tanto, la formación es una ventaja que posibilita contribuir de manera individual a los resultados de la compañía, siendo esta un método eficaz para aportar valor tanto a los empleados como a la organización.

Gitman, MCDaniel, & Mascaró, (2007) evidenciaron que las compañías que brindan a sus trabajadores la posibilidad de formación se favorecen de sus rendimientos, generando un mayor compromiso, preparación y motivación entre los trabajadores, además de generar un ambiente de competitividad entre los equipos laborales, los trabajadores que se forman en el uso de nuevas

tecnologías novedosas suelen ajustarse con mayor facilidad al ambiente cambiante, esta apertura al cambio los conlleva a ser más eficientes, bajo esta consideración la decisión de las directivas de invertir capital en la formación de sus trabajadores demuestra la confianza, valor y dedicación a su desarrollo profesional así como el compromiso con el crecimiento laboral.

guglielmetti & Martinez, (1996) indican que la necesidad de capacitación es básicamente el reconocimiento del problema de rendimiento humano que termina afectando la eficacia de la empresa, los cuales se originan por las deficiencias en las habilidades de los empleados y estas pueden ser solucionadas de manera adecuada mediante la capacitación.

Así mismo (Chiavenato, 2009) sostiene que las necesidades de formación se sustentan en las deficiencias de formación profesional de los individuos, es la distinción entre lo que un individuo debería conocer y realizar y lo que realmente conoce y realiza.

El mismo señala la importancia de la capacitación del personal pues esta tiene un papel relevante y crucial como herramienta para preparar y unificar a los empleados frente a nuevos caminos o circunstancias, ya sea para fomentar la reestructuración de la organización o transformaciones culturales, con el fin de desarrollar e implementar nuevas tácticas de negocio que le permita generar o fortalecer nuevos productos o servicios entre otros. Poseer y dominar la información fomenta el espíritu de iniciativa y emprendimiento que facilita un desempeño superior y la capacitación de emprendedores internos.

3.3 ANALISIS DE LA PROBLEMÁTICA

La empresa Clínica en Casa S.A.C es una empresa con 11 años de presencia en el sector salud ofreciendo el servicio de atención médica domiciliaria manteniéndose como la líder en el mercado nacional gracias a su amplia experiencia con el programa de extensión hospitalaria, teniendo principalmente la necesidad de captar, contratar y capacitar al personal técnico de enfermería siendo ellos el pilar de la atención estando a cargo del cuidado diario de los paciente, dada la importancia de su trabajo la empresa enfrenta el principal desafío; contar con personal calificado para el cumplimiento de su labor, determinando principalmente que el personal técnico de enfermería carece de los conocimientos y competencias necesaria para la atención de los pacientes.

Se determinó que la principal necesidad de la empresa está relacionada con el personal técnico de enfermería quienes requieren de capacitación para la adquisición y/o reforzamiento de los conocimientos, así como de las competencias necesaria para el cumplimiento de su labor al cuidado de los pacientes.

El desafío enfrentado principalmente fue poder realizar las capacitaciones a todo el personal pues estos trabajan por turnos así que no solo se podía dar las capacitaciones en una sola fecha y horario, debía establecerse al menos 3 o 4 sesiones por tema para permitir la asistencia de todo el personal.

Para darle solución a este desafío se elaboro el plan de capacitación por modulo teóricos prácticos los cuales se impartieron en cuatro sesiones por grupos de 15 participantes completando en 4 semanas los módulos del mes.

Con esta metodología se consiguió la asistencia del 100% del personal en total 60 técnicas durante todas las sesiones de capacitación, logrando de esta manera el objetivo de adquisición de conocimientos y mejoramiento de las destrezas del personal para la atención de los pacientes, adicionalmente se noto mayor compromiso de los mismos para con su trabajo, disminución de rotación del personal y finalmente mejora en la percepción de los pacientes sobre la atención ofrecida por los técnicos de enfermería.

Adicionalmente se notó que dicho personal se convirtió multiplicador de estos conocimientos en cada domicilio, brindándolos a los familiares de los pacientes quienes participan activamente en el cuidado de este.

CAPITULO IV: PRINCIPALES CONTRIBUCIONES

4.1. DESCRIPCIÓN DE LA ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN

Propuesta general

La alternativa de solución consistió en la elaboración e implementación un plan anual de capacitación.

Esta alternativa proporciono al personal técnicos todos los conocimientos y les permitió desarrollar las destrezas necesaria para la adecuada atención de los pacientes del programa de hospitalización domiciliaría.

Teniendo como objetivo ofrecer capacitación al personal técnico de enfermería quienes tiene a su cargo el cuidado de los pacientes en el programa de atención domiciliaria, con el fin de proporcionar nuevos conocimientos, desarrollar nuevas destrezas y actitudes para enfrentar los retos del día a día en su labor, así como el manejo de nuevas herramientas y tecnologías que contribuya a su adecuada adaptación a los cambios tecnológicos incentivando la cultura del aprendizaje continuo y el crecimiento personal y profesional.

Actividades propuestas

- a) Evaluación inicial sobre nivel de conocimientos con el que cuenta el personal técnico de enfermería.
- b) Elaboración del plan anual basado en las necesidades detectadas en la primera actividad.
- c) Implementación del plan de capacitación, llevando a cabo las jornadas de capacitación al personal divididos por grupos por cada módulo.
- d) Desarrollo de talleres prácticos sobre los temas impartidos durante las capacitaciones teóricas.
- e) Evaluación de los conocimientos y destrezas adquiridos.

Ventajas de la implementación

La principal ventaja de la propuesta de alternativa es la mejora en la calidad de la atención de los pacientes y por ende mejor percepción de la calidad del servicio ofrecido por la empresa, al contar con personal técnico capaz de asumir con seguridad y calidad la atención y cuidado de los pacientes.

Secundariamente el fomentar el desarrollo del personal técnico les proporciona satisfacción personal que contribuye principalmente a mayor compromiso para con sus labores, menor ausentismo y mínima rotación del personal.

4.2. EVALUACIÓN DE LA ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN

4.2.1. Viabilidad

La alternativa de solución planteada resulto viable a nivel técnico y económico pues la elaboración e implementación del plan de capacitación así como su correcta gestión proporciono a los trabajadores no solo las herramientas técnicas para el desempeño de su labor sino también sentido de pertenencia y desarrollo profesional que a su vez contribuyo a la empresa no solo por contar con personal altamente calificado sino además redujo la necesidad de selección, vinculación y capacitación de personal nuevo por disminución de la rotación, de manera secundaria colaboro para que la empresa consiguiera los resultados esperados en la prestación de los servicios.

4.2.2. Eficacia

La alternativa de solución resulto eficiente logrando satisfacer la necesidad de la empresa de contar con personal técnico de enfermería capacitado para ofrecer la atención y cuidados a los pacientes en su domicilio contando con los conocimientos, aptitudes, actitudes y destrezas necesarios, de esta manera alineándose al objetivo institucional de ofrecer servicios medico domiciliario de alta calidad, ubicándola en un buen lugar frente a la competencia.

4.2.3. Eficiencia

La alternativa de solución brindo una buena propuesta costo efectiva para la problemática de la empresa, constituyéndose en una solución eficiente dado que los resultados alcanzados son mayores a los costos implicados, garantizando a largo plazo personal capacitado y menor rotación, disminuyendo así los costos secundarios por el proceso de contratación de personal nuevo.

4.2.4. Riesgos a largo plazo

En la ejecución de la alternativa de solución se identifico un factor que se puede constituir en un riesgo a largo plazo el cual tiene relación directa con la turnicidad laboral que tiene el

personal técnico dada la naturaleza del trabajo que aumenta la dificultad para la asistencia a los cursos y talleres prácticos por un lado y por el otro a llegar a asistir a los mismos después de una guardia disminuyendo la capacidad de atención necesaria para aprender.

4.3. IMPLEMENTACIÓN DE LA ALTERNATIVA SELECCIONADA, ACTIVIDADES Y PROCEDIMIENTOS.

Para La implementación de la alternativa de solución se realizaron las siguientes actividades

El diagnostico de la necesidad de aprendizaje que tiene el personal tecnico de enfermeria, identificando las lagunas desde el punto de vista individual asi como el grupal

Para cumplir esta funcion se realizo una serie de evaluaciones escritas en las cuales se median los conocimientos teoricos del personal, para determinar las falencias que requerian refuerzo, principalmente las referentes al conocimiento necesario para brindar atención de alta complejidad brindada a los pacientes con ventilación mecánica y/o cuidados paliativos, población a la que atiende el programa de extensión hospitalaria ofrecido por la empresa, también se desarrollaron evaluaciones de desempeño para identificar las habilidades de cada empleado que impactan en su labor identificando las oportunidades de mejora, identificando también las brechas en todo el equipo que puede indicar la necesidad de capacitaciones globales.

Desarrollar el plan de capacitación anual, estableciendo los lineamientos necesarios para crear e implementar el plan de capacitación para todos los empleados, estructurando el crecimiento del conocimiento del capital humano que contribuya a su desempeño laboral, además de una atención segura y de mayor calidad.

Metodología

Se realizo el diseño de una herramienta pedagógica para capacitar mediante clases teóricas y talleres prácticos impartidos por módulos temáticos divididos en 6 sesiones con una duración de 4 horas contando con un break de 30 minutos, con una serie de intervenciones a los técnicos de enfermería, de manera que estos puedan mejorar sus conocimientos, actitudes y prácticas ante el cuidado de los pacientes, mejorando la calidad de los servicios prestados

Tabla 1. Contenido tematico del plan de capacitación

| PLAN DE CAPACITACIÓN PERSONAL TECNICO DE ENFERMERIA | | | |
|--|---|---|----------------------|
| | CONTENIDO TEMÁTICO | OBJETIVO | RESPONSABLE |
| MODULO I SEGURIDAD | <ol style="list-style-type: none"> 1. La seguridad 2. Bioseguridad 3. Manejo de corto punzantes 4. Manejo de secreciones 5. Manejo de residuos | Dar lineamientos y pautas de seguridad en la labor asistencial | Operación |
| MODULO II PRINCIPIOS BASICOS DE TERAPIA RESPIRATORIA | <ol style="list-style-type: none"> 1. Oxigenoterapia 2. Aerosolterapia 3. Aspiración y manejo de traqueostomía 4. Traqueostomía 5. Neumonía asociada al ventilador. 6. Semaforización destete ventilatorio 7. Signos de alarma 8. Ventilación mecánica básica | Dar lineamientos y pautas básicas Terapia Respiratoria | Terapia Respiratoria |
| MODULO III GUÍAS DE ATENCIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE ENFERMERÍA | <ol style="list-style-type: none"> 1. Examen físico y control de funciones vitales. 2. Administración de nutrición. 3. Manejo de gastrostomía y sonda nasogástrica. 4. Curación de gastrostomía y traqueotomía. 5. Baño de paciente en cama. 6. Movilización de paciente postrado. 7. Posturas ergonómicas. 8. Administración de medicamentos. 9. Balance Hídrico. 10. RCP básico 11. Protocolo de emergencia. 12. Curación de heridas. 13. Prevención de LPP. | Describir los procedimientos de enfermería a seguir. | Operación |
| MODULO IV DESARROLLO PERSONAL | <ol style="list-style-type: none"> 1. Pautas de comportamiento 2. Humanización 3. Responsabilidad 4. Autoestima 5. Comunicación efectiva y asertiva 6. Desarrollo de habilidades blandas | Dar pautas y lineamientos para la interacción. | RRHH |
| MODULO V ARMADO Y SETEADO DEL VENTILADOR MECÁNICO | <ol style="list-style-type: none"> Manejo de ventiladores y demás equipos médicos | Dar lineamientos y pautas básicas cuidado, limpieza, armado y seteo del ventilador mecánico y demás equipos médicos | Bioingeniería |

Fuente: Creación propia del autor

Implementación, considerando que el objetivo del plan de capacitación anual es principalmente el desarrollo de las habilidades, competencias y conocimientos del personal tecnico de enfermeria para el ejercicio de sus funciones en la atención de los pacientes, este proceso es fundamental para garantizar que todo el personal este completamente preparado para cumplir la labor asistencial, asi como mejorar su rendimiento, y actualizar sus conocimientos en un rubro donde la practica medica, los tratamientos y la tecnologia medica se desarrolla constantemente, preparandolos asi para adpatarse a los cambios, adicionalmente fomentar la colaboracion entre todos los miembros del equipo y la comunicación ascertiva para optimizar los procesos y mejorar la atención.

Se establecio un cronograma de cada modulo en un calendario considerando la disponibilidad del personal para su asistencia asi como la disponibilidad de los instructores para dictarlos asegurandose que estos son competentes dada la amplia experiencia en el area de atención y cuidados de pacientes en el ambito tanto institucional como domiciliario, asegurandose que cuentan con los conocimiento en las areas a tratar.

Tabla 2. Cronograma de Implementación

| CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--------------------|----------------------------|---|---------------------------------|---|---|-----------------------|---------------------------------|-----------------------|-----------------------|------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------------|---|---------------------------------|---|---|---|
| TEMA | ASIS TEN TES | 2019 | | | | | | | 2020 | | | | | | | | | | |
| | | A G O S T O | S E P T E M B R E | O C T U B R E | N O V I E M B R E | D I C I E M B R E | E N E R O | F E B R E R O | M A R Z O | A B R I L | M A Y O | J U N I O | J U L I O | A G O S T O | S E P T E M B R E | O C T U B R E | N O V I E M B R E | D I C I E M B R E | |
| BIOSEGURIDAD | 60 | X | X | X | X | | X | X | X | X | | X | X | X | X | | X | X | X |
| PRINCIPIOS BASICOS DE TERAPIA RESPIRATORIA | 60 | X | X | | | X | X | | X | X | | | | X | X | | | X | X |
| GUÍAS DE ATENCIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE ENFERMERÍA | 60 | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| DESARROLLO PERSONAL | 60 | X | X | | | X | X | | X | X | | | | X | X | | | | |
| ARMADO Y SETEADO DEL VENTILADOR MECÁNICO | 60 | X | | | | X | | | X | | | | | X | | | | X | |

Fuente: Creación propia del autor

Medición de los resultados, dentro de la metodología para la implementación del plan de capacitación se estableció una estrategia para determinar si se cumplieron con los objetivos de aprendizaje establecidos para cada módulo, utilizando para ello cuestionarios y evaluaciones, misma que se realizaban al finalizar la capacitación así como ejercicios prácticos durante el desarrollo de los talleres, considerando la importancia de la retroalimentación dentro del plan también se realizaron encuestas así como entrevistas para determinar la calidad de los instructores y el grado de satisfacción de los participantes, con el fin de establecer las oportunidades de mejora, así mismo después del análisis de los resultados obtenidos se procedió a realizar los respectivos feedback a los participantes considerando esta acción como un factor de motivación que permite su propio desarrollo.

También se estableció la medición dentro de entorno laboral a través de visitas a los domicilios para observar la aplicación de lo aprendido.

4.4 COSTOS DE LA IMPLEMENTACIÓN

Recursos financieros y materiales

Considerando que los gastos asociados al plan de capacitación son todos aquellos relacionados directa e indirectamente a la creación, ejecución, seguimiento y evaluación, mismos que pueden ser variables dependiendo el tiempo de ejecución, el material requerido, así como si el o los instructores son internos o externos se realizó un análisis de dichos costos para la elaboración del presupuesto, se contemplaron los siguientes:

Costos Directos

Para garantizar la plena ejecución del plan de capacitación se contaron con estos recursos.

a) Recursos humanos

Para el desarrollo de todas las actividades de capacitación, la empresa cuenta con personal competente y con la asesoría permanente de especialistas en atención en salud, el personal a cargo del plan anual de capacitación es el siguiente:

- Jefe de recursos humanos

- Jefe de operaciones
- Terapeuta respiratoria especializada
- Ingeniero biomedico

b) Recursos tecnico

La empresa Clínica en casa SAC, proporciono todos los recursos técnico necesarios para garantizar la ejecución del plan anual de capacitación, poniendo a su disposición el espacio físico adecuado ente ellos la sala completamente implementada además de computador y proyector para facilitar la capacitación audiovisual, así como el material de soporte entre ellos los instructivos, guías y manuales, de igual manera proporciono los implementos, equipos e insumos necesarios para el desarrollo de los talleres prácticos

c) Recursos financieros

La gerencia general de la empresa clínica en casa SAC, se comprometió a suministrar todos los recursos financieros necesarios para la ejecución de todas las actividades contempladas en el plan anual de capacitación para el personal.

Costos Indirectos

Los gastos que se general de manera indirecta son los costos menos evidentes durante la ejecución del plan de capacitación, pero es importante tener claro cuáles son para poder elaborar el presupuesto de manera adecuada, dentro de estos costos tenemos:

a) Tiempo de los empleados

Las capacitaciones requieren dedicación de tiempo por parte de los empleados para asistir a los cursos y talleres.

b) Costos administrativos

La creación, implementación, evaluación y seguimiento del plan de capacitación acarrea trabajo administrativo cuyas tareas suponen un costo oculto en cuanto a tiempo y recursos de quien lo ejecuta, por lo que deben también considerarse en el presupuesto.

c) Imprevistos

En la ejecución del plan de capacitación podría presentarse algunos cambios dado que no siempre las cosas salen como son planeadas y requieren de ajustes en el proceso, motivo por el cual es importante dentro del presupuesto se considere un costo por tal concepto.

Tabla 3. Costos de implementación

| COSTOS DE IMPLEMENTACIÓN | | |
|---------------------------------|---|---------------------|
| CONCEPTO | DETALLE | COSTO (S/) |
| COSTOS DIRECTOS | | |
| CAPITAL HUMANO | CAPACITADORES INTERNOS | S/ 1,500.00 |
| MATERIAL DIDACTICO | INSTUCTIVOS, GUIAS,DIPTICOS | S/ 600.00 |
| UTILES DE ESCRITORIO | LIBRETAS, LAPIZAROS, HOJAS BOND | S/ 250.00 |
| INSUMOS PARA LAS PRACTICAS | MANDILES, MASCARILLAS SIMPLES Y KN95, GUANTES DESCARTABLES, JABON, PAPEL TOHALLA, JERINGAS, LENTES PROTECTORES, CONTENEDOR MATERIAL CORTOPUINZANTE, BOTAS | S/ 600.00 |
| MATERIALES | MANIQUIS DE ENTRENAMIENTO | S/ 100.00 |
| EQUIPOS MEDICOS | ASPIRADOR, VENTILADOR, OXIMETRO DE PULSO | S/ 250.00 |
| EQUIPOS TECNOLOGICOS | COMPUTADORA Y PROYECTOR | S/ 200.00 |
| SALON DE CAPACITACIÓN | ALQUILER DEL ESPCIO PARA CAPACITAR | S/ 3,840.00 |
| BREAK | ALIMENTOS Y BEBIDAS | S/ 1,600.00 |
| COSTOS INDIRECTOS | | |
| TIEMPO | DE LOS EMPLEADOS | S/ 2,000.00 |
| COSTOS ADMINISTRATIVOS | TRABAJO ADMINISITARTIVO | S/ 1,200.00 |
| IMPREVISTOS | AJUSTES EN EL PLAN DE CAPACITACIÓN | S/ 600.00 |
| TOTAL | | S/ 12,740.00 |

Fuente: Creación propia del autor

El total de recursos financieros para llevar a cabo la implementación del plan de capacitación anual ascendió a S/ 12,740.00 nuevos Soles

4.5. EVALUCIÓN DE LA FACTIVILIDAD DE LA IMPLEMENTACIÓN

La alternativa implementada para la solución de la problemática de la empresa clínica en Casa, resulto factible dado que se contaron con todos los recursos para logara los objetivos, considerando los siguientes aspectos:

- a) Económico: la gerencia se comprometió con garantizar los recursos económicos necesarios para la implementación, brindando todo el apoyo necesario e invirtiendo en el desarrollo profesional del personal, considerando el costo beneficio adecuado y alineado con el presupuesto de la empresa destinado para el desarrollo del capital humano.
- b) Técnico: en la implementación de la alternativa se conto con todos los recursos técnico y tecnológicos para la ejecución del plan de implementación, así como el material didáctico requerido.
- c) Operacional: En el proyecto se conto con el personal capacitado e idóneo para la implementación de la alternativa, mismos que demostraron altos conocimientos y destrezas necesarias para brindar cada uno de los módulos de capacitación.
- d) Organizacional: La alta dirección se comprometió en la implementación de la alternativa de solución manteniendo comunicación constante con el área de recursos humanos encargada directa de la ejecución y evaluación del plan de implementación, favoreciendo de esta manera la consecución de los objetivos.
- e) Política: La implementación de la alternativa resulta factible considerando que la empresa alineada a la legislación laboral del país se preocupa por el cumplimiento de las disposiciones en cuando a seguridad y salud en el trabajo, las cual garantiza que el personal este capacitado al respecto frente al área de desempeño, por la naturaleza propia de la actividad del técnico de enfermería resulta imprescindible la capacitación en bioseguridad comprendida en uno de los módulos.
- f) Tiempo: La implementación de la alternativa resulto factible pues se cumplió con el plazo para el cumplimiento del plan de implementación, consiguiendo el logro del objetivo en el tiempo establecido.
- g) Flexibilidad: si bien la ejecución de la implementación contemplo la posibilidad de algunos imprevistos que pudieran requerir replanteamiento de la implementación permitiendo el ajuste de acuerdo con la necesidad, finalmente se dio todo ajustado al cronograma y temática planteada por lo que no fue necesario.
- h) Indicadores de Impacto: La implementación resulto efectiva consiguiendo el cumplimiento del plan de capacitación en su totalidad logrando la asistencia del 100% del personal 60 técnicos de enfermería en total, completando los 5 módulos temáticos.

Tabla 4. Análisis FODA

| FORTALEZAS | DEBILIDADES |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> · Experiencia de más de 10 años en la atención medica domiciliaria. · Alto nivel de competitividad que le permite enfrentar la competencia. · Oferta de servicios especializados en el ámbito domiciliario que no tiene otra empresa. <p>Recursos humanos, técnico y financieros que le permite ofrecer los servicios</p> <ul style="list-style-type: none"> · Servicios de atención medica domiciliaria de alta calidad y satisfacción de clientes. | <ul style="list-style-type: none"> · Déficit en personal técnico de enfermería entrenado · Falta de personal clínico (médicos, enfermeras, terapeutas, psicólogos, nutricionistas) especializados que deseen trabajar a domicilio. · Alta rotación del personal · Falta de recursos humanos suficientes para cubrir la demanda de atención · Limitación en el número de servicios prestados |
| OPORTUNIDADES | AMENAZAS |
| <ul style="list-style-type: none"> · Mayor demanda de este modelo de atención dada el aumento en la expectativa de vida de la población y aumento en el número de enfermedades crónicas. · Crecimiento de la demanda por aceptación del modelo de atención domiciliaria. · Promoción de los servicios entre los medico referentes en el país. | <ul style="list-style-type: none"> · Competencia de 2 empresas con servicios similares · Instituciones clínicas que pretender agregar la atención domiciliaria dentro de su cartera de servicios. · Perdida de clientes por falta de cobertura · Falta de regulación de la atención domiciliaría. |

Fuente: Creación propia del autor

UNIVERSIDAD
GARCILASO

CONCLUSIONES

Para Clínica en Casa contar con personal clínico calificado para la atención de sus pacientes en el ámbito domiciliario, es base fundamental para el crecimiento cimentado en atenciones de calidad, seguridad y oportunidad, que los posiciones como líderes en el mercado, siendo imprescindible que el personal técnico de enfermería posea el conocimiento y las habilidades que requieren para ofrecer un cuidado óptimo en beneficio del paciente hospitalizado en domicilio, que además no solo pueda brindar las intervenciones necesarias para la atención del paciente, sino también puedan brindar un cuidado emocional e integral que mejore su calidad de vida, por este motivo la implementación de la solución resulto una alternativa costo efectiva de alto impacto logrando lo siguiente:

- Desarrollar una propuesta de formación que permitió conseguir la capacitación del 100% del personal técnico de enfermería siendo un total de 60 empleados.
- Fomentar un ambiente de constante formación, contribuyendo a la generación de una cultura de aprendizaje.
- Optimizar el rendimiento del personal técnico a través de la obtención de nuevos conocimientos y competencias para el cumplimiento de su labor, mejorando su desempeño.
- Disminuir la tasa de rotación de los empleados por aumento en la satisfacción del personal técnico capacitado y por ende su compromiso laboral.

UNIVERSIDAD
GARCILASO

RECOMENDACIONES

Después de realizada la implementación de la solución al problema de la empresa Clínica en Casa y dado el resultado conseguido con la misma se consideran las siguientes recomendaciones

- Fomentar la cultura del aprendizaje dentro de la compañía, alentando la formación continua, extendiendo la alternativa de solución a los demás profesionales de salud que forman parte de equipo que brinda los servicios médicos domiciliarios, de igualmente al cuidador primario de los pacientes.
- Considerar la implementación de un sistema de gestión del aprendizaje al que puedan acceder los empleados en cualquier lugar y momento, fomentando el autoaprendizaje, iniciando así la capacitación virtual en la empresa, siendo una solución accesible que permite crear, implementar, evaluar y supervisar los planes de capacitación proporcionando la plataforma adecuada para la entrega de los módulos requeridos para cada empleado considerando sus funciones y ajustado a sus necesidades.
- Entrenar a capacitadores, como monitores para el despliegue adecuado de las funciones de los empleados con destrezas para ser replicadores del conocimiento entre sus pares, creando un plan destinado a formarlos para ser capacitadores dentro de su propio grupo de compañeros.
- Considerar la posibilidad de implementar un centro de simulación y entrenamiento clínico, proporcionando un espacio seguro para el aprendizaje del equipo interdisciplinario utilizando los simuladores clínicos como la principal herramienta de formación.

UNIVERSIDAD
GARCILASO

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Blake, Oscar (1987). La capacitación. Un recurso dinamizador de las organizaciones. Buenos Aires, EPSO.
- Chiavenato, Idalberto (2002). Gestión del talento humano: el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones. (1ra Ed). Bogotá, Colombia Mc Hill.
- Chiavenato, Idalberto (2008). Administración del recurso humano: El capital humano de las organizaciones (8 va Ed). México Mc Hill.
- Chiavenato, Idalberto (2009). Administración del talento humano (3ra Ed). México Mc Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Dessler, Gary (2009). Administración de recursos humanos (1ra Ed). México Editorial Prentice Hall.
- Fiszbein, A, Cumsille, B & Cueva S (2016). La capacitación laboral en América Latina. The Dialogue.
- Gitman, L, MCDaniel, C & Mascaró, S (2007). El futuro de los negocios (5ta ED) México: Thomson Learning.
- Guglielmetti, P & Martinez, E (1996). La gestión de la capacitación en las organizaciones. Pautas metodológicas. Lima, Peru: Minsa; programa de fortalecimiento en las organizaciones de salud.
- Silíceo Aguilar, Alfonso (2008). Capacitación y desarrollo de personal (4ta Ed). México Editorial Limusa.
- Snell, S y Bohlander, G (2013). Administración de recursos humanos (16va Ed). México Cengage Learning.
- Werther William B & Davis Keith. (2008). Administración de Recursos Humanos. (6ta Ed.). México Editorial McGraw-Hill.

Referencias electrónicas

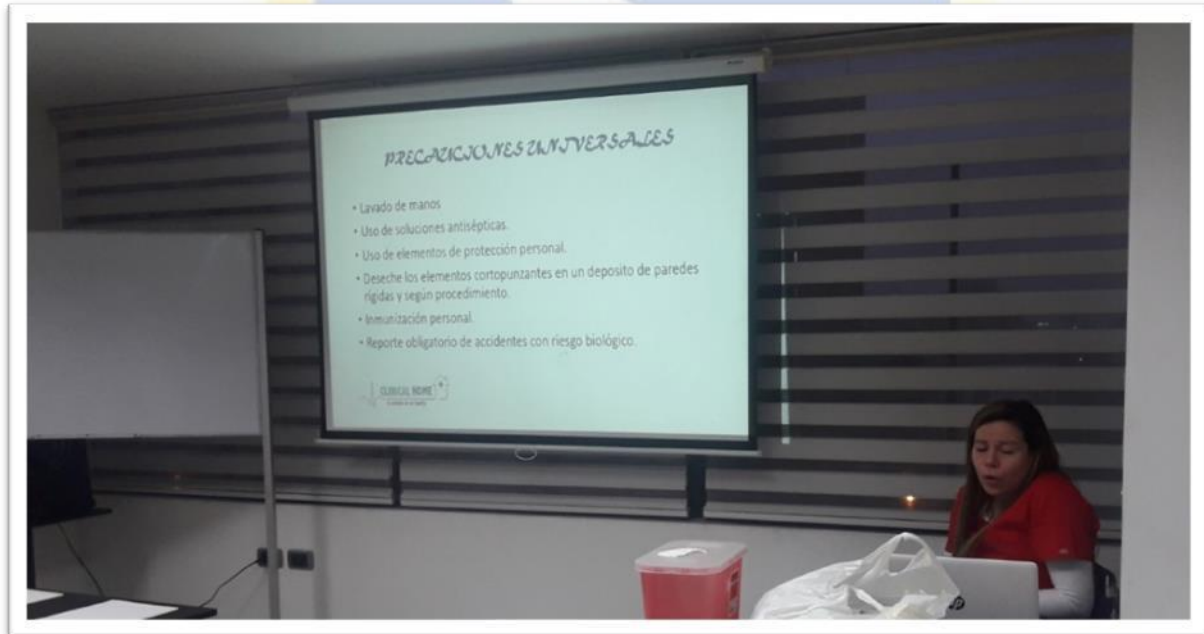
- Arriula Caballero, Adriana (2002). Formación y capacitación del talento humano. Recuperado el 14 de septiembre del 2024 de <http://gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/capydesarrollo.htm>
- Biaporcel. (2013). Costos y beneficios de la capacitación. Recuperado el 14 de septiembre del 2024 de <http://es.scribd.com/doc/162847918/costos-y-beneficios-de-lacapacitacion#scribd>
- Escamilla Velda, S, Fernández, F & Garcia Gordillo, Adriana (2012) Tipos de capacitación. Recuperado el 25 de septiembre del 2024 de <http://es.slideshare.net/pedagogius7/tipo-decapacitacion>
- Murcia, S, Gutierrez, E & Borda, M (2017). Impacto de la capacitación en el desempeño del personal administrativo en un outsourcing en Bogotá. Obtenido de <http://www.unilibre.edu.co/bogota/pdfs/2017/5sim/25D.pdf>



UNIVERSIDAD
GARCILASO

ANEXOS

CAPACITACIONES TEORICAS



GARCILASO

TALLERES

Reanimación cardiopulmonar



GARCILASU

Aspiración de secreciones



GARCILASO

Manejo de traqueostomía



UNIVERSIDAD

Protocolo de emergencia



GARCILASU